Ontario

OFFICE OF THE WORKER ADVISER

Victims of Chemical Valley Memorial

ANNUAL REPORT

APRIL 1, 2008 – MARCH 31, 2009

Victims of Chemical Valley Memorial

Centennial Park, Sarnia, Ontario

The Victims of Chemical Valley Memorial was designed by Shawn McKnight of Sarnia. It symbolizes the loss many families have suffered as a result of occupational disease and other workplace fatalities. The Office of the Worker Adviser has a satellite office in Sarnia which continues to represent many area workers, or their surviving families, in Workplace Safety and Insurance appeals.

Ontario

OFFICE OF THE WORKER ADVISER

ANNUAL REPORT

FOR THE PERIOD APRIL 1, 2008 TO MARCH 31, 2009

HEAD OFFICE
1300 – 123 Edward Street
Toronto, Ontario
M5G 1E2

OFFICE OF THE WORKER ADVISER (OWA)

2008-09 ANNUAL REPORT

TABLE OF CONTENTS

MESSAGE FROM THE DIRECTOR 1

INTRODUCTION AND BACKGROUND 2

MANDATE AND SERVICES 2

SERVICE DELIVERY – AN OVERVIEW 2

1) OWA SERVICE DELIVERY 2
2) CENTRAL CLIENT SERVICES UNIT 3

KEY ACHIEVEMENTS 3

1) ADVISORY SERVICES 3
2) REPRESENTATION SERVICES 4
   - Case Review 4
   - Waiting List for Appeal Level Representation Services 5
   - Decisions 6
   - Case Closures 8

HIGHLIGHTS OF OWA CASEWORK 8

1) SIGNIFICANT CASEWORK IN 2008-09 8
2) NOTEWORTHY WSIAT DECISIONS 9
3) EDUCATIONAL SERVICES 11
   - Highlights of Educational Sessions 11

OTHER KEY ACTIVITIES IN 2008-09 12

1) SYSTEM AND COMMUNITY PARTNERSHIPS AND COMMITTEE WORK 12
   - Formal Policy and/or Law Reform Submissions 13
2) OWA TRANSFER PAYMENT PROGRAM 13
3) TECHNOLOGY AND INFORMATION MANAGEMENT IN SUPPORT OF CLIENT SERVICES 14
   - OWA's Case Management System (CMS) 14
   - OWA Website: **http://www.owa.gov.on.ca** 14
   - Knowledge Management 14

APPENDIX A – OUTCOME PERFORMANCE MEASURE 15

APPENDIX B – INTERNAL PROGRAM PERFORMANCE ACHIEVEMENTS 16

APPENDIX C – FINANCIAL REPORT FOR THE FISCAL YEAR 2008-2009 17

APPENDIX D – OWA OFFICE LOCATIONS 18

APPENDIX E – ORGANIZATION CHART 19

MESSAGE FROM THE DIRECTOR

I am very pleased to present the Annual Report of the Office of the Worker Adviser (OWA) for fiscal year 2008-09, a year in which our agency reached new levels of achievement unmatched under its current mandate and staffing levels.

Fiscal year 2008-09 was the first full year of operations with the new service delivery model, which sought to increase our focus on providing full representation to injured workers in their workplace safety and insurance appeals. At year end, OWA had secured over 3,460 decisions on appeals, including over 5,900 distinct appeal issues with an overall success rate of 49%. This achievement represents a 17% improvement in positive resolutions for issues and a 7% improvement in overall results compared to any previous year during the past decade. In addition, the waiting list for representation services at year end was at a historic low of 29 files, with no files on the waiting list for more than three months.

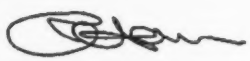
Not only were OWA achievements quantitatively unprecedented, but a significant number of the appeals decisions secured by OWA staff could be viewed as notable. Some of them are summarized later in this report under the section entitled "Significant Casework in 2008-09" and others can be found on the OWA website at www.owa.gov.on.ca/decisions.html. These decisions provide some insight into the complexity of the issues handled by our staff.

OWA continued to enhance the skills of its staff by providing in-house training in written and oral advocacy skills and by teaming up with the Ontario Bar Association to provide training updates on workplace safety and insurance law. In addition, OWA staff presented at various training events held by our system and community partners.

The Office of the Worker Adviser continued to engage with its community partners in developing additional Best Practices with the Workplace Safety and Insurance Board (WSIB) and participated in wide ranging discussions on health and safety incentives in anticipation of the recommendations of the experience rating review by the Board's consultant, Morneau Sobeco. We also made extensive submissions in response to WSIB consultations on early and safe return to work and draft occupational disease policies.

Our staff participated in a number of community events hosted by injured workers' groups and the health and safety associations. They also held regular intake clinics in several smaller communities which are some distance from our offices, and assisted in the delivery of special occupational disease clinics. Our involvement in these activities helps to deepen our understanding and appreciation of problems faced by injured workers and their survivors.

I would like express my gratitude for the support our community and system partners have continued to extend us and thank all of our staff for achieving these outstanding results.



Jorma Halonen
Director, OWA

INTRODUCTION AND BACKGROUND

The Office of the Worker Adviser ("OWA") was established in 1985 under the *Workers' Compensation Act,* as a branch of the Ministry of Labour (the "Ministry"), to be an advocacy service for injured workers. In 1992, the OWA (along with the Office of the Employer Adviser) became an agency of the Ministry of Labour.

The Director of the Office of the Worker Adviser is an Order-in–Council appointment by the Minister of Labour. The memorandum of understanding between the OWA and the Minister of Labour (the "Minister") provides that the Director of the OWA will report to the Minister annually. This report covers the fiscal year ending March 31, 2009.

MANDATE AND SERVICES

The OWA's mandate, established by s. 176(1) of the *Workplace Safety and Insurance Act, 1997* (the "Act"), is "to educate, advise and represent workers who are not members of a trade union and their survivors".

OWA's Vision is to:

- be a leader in advice, representation, and education on workplace insurance on behalf of the most vulnerable injured workers and their survivors;
- provide a vital public service that contributes to the effective functioning of Ontario's workplace insurance system and supports a healthy workforce as a foundation for a strong, vibrant provincial economy; and,
- contribute to improvements to workplace safety and insurance through community and system partnerships.

Over 88% of former OWA clients surveyed in 2008-09 indicated that they were 'very satisfied' with the service they had received from the OWA. Comments received from clients over the past year included:

- "[Worker Adviser] was my hero. She gave me hope when I really needed it. Your office is a real life saver (emotionally and financially and mentally)"
- "…During my difficulties with WSIB, you were my angels in the dark."
- "I waited 9 years for this and you guys got if for me. Thank you [Worker Adviser]."
- "I could not have made it through the process without your help. My Adviser was brilliant."
- "…My advisor was very passionate about her job. My mental health would have been very compromised if not for her really caring."
- "Very useful resource for WSIB clients. It really helped us out a lot & improved relationships with WSIB."
- "You can't improve on perfection. I was treated with respect and dignity in a matter that took a long 10 years to settle…"
- "I want to thank [Worker Adviser] and his staff for all the support they provided my family during this process. My father will be smiling from Heaven."

SERVICE DELIVERY – AN OVERVIEW

1) OWA Service Delivery

In order to be responsive to increasing numbers of complex cases, including growing numbers of occupational disease clusters across the province, the OWA re-organized its service delivery in

2007-08 by shifting its resources. The 2008-09 fiscal year represents the first full year with the modified service delivery model. Under the revised model:

- Program Assistants provide basic information to all those who call the OWA for help, utilizing the OWA Website as an integral tool to provide comprehensive self-help information; and
- Worker Advisers provide advice to workers in crisis and in pressing cases, as well as representation services in the more complex situations.

In 2008-09, OWA staff visited Brantford, Barrie, Belleville, Brampton, Kingston, North Bay, Oshawa, Pembroke, Peterborough, Stratford, and St. Thomas. Our satellite office in Sarnia continued to deal with occupational disease cases in the region. Through the outreach activities, OWA successfully increased its accessibility, allowing disabled workers to meet with Advisers in person and close to their home communities, instead of having to travel to more distant locations.

In addition to serving individual clients, the OWA continued to build partnerships and referral relationships with MPPs and key organizations in local communities.

2) Central Client Services Unit

OWA's Central Client Services Unit (CCSU) has responsibility for central services relating to:

- internal legal advice and assistance to the OWA
- advice and representation in legally complex and/or precedent setting cases for OWA clients
- system improvement initiatives
- education materials and sessions for OWA staff and other representatives
- education materials for the public

The General Counsel/Manager of CCSU along with four permanent full-time and one temporary half time Legislative Interpretation Specialists (LIS) carried out these functions. Highlights of CCSU work in the areas of representation, education and system improvement are included in the relevant sections of this report.

KEY ACHIEVEMENTS

1) Advisory Services

In order to focus staff resources on the more vulnerable workers and the more complex cases, workers who initially contact the OWA for assistance are provided with basic information, in the form of summary advice, to assist them in handling their workplace insurance issues on their own. Much of this information is available on the OWA website.

In 2008-09, OWA assisted 82% of the injured workers who contacted our offices with information and advice and actively represented the other 18% (see Table 1). The proportion of cases receiving only advice has remained relatively stable since 2004-05, at which time the number of new requests for service increased once again to over 18,000, after a three year period of significantly lower levels of demand

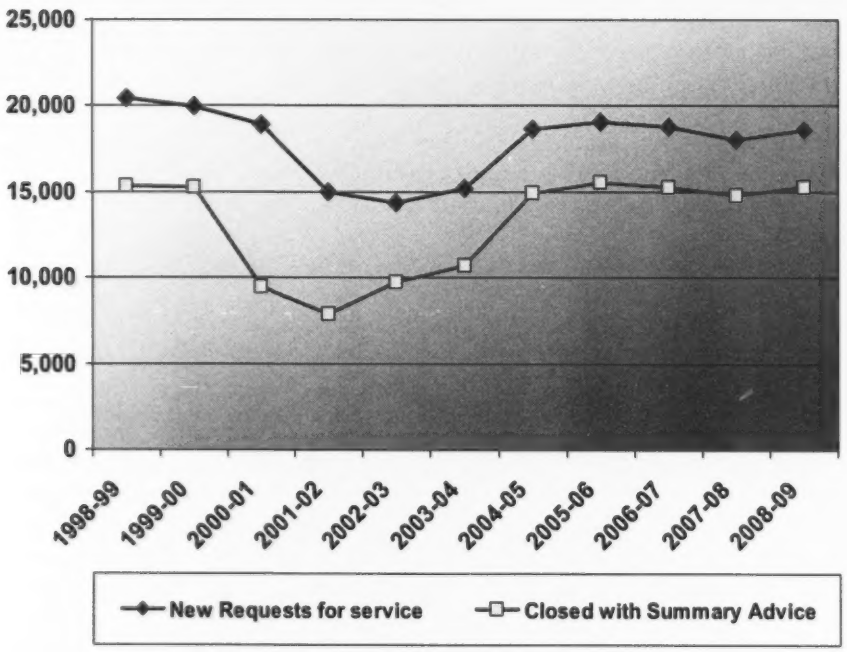
OWA's overall workload and effectiveness is indicated by the number of different clients served during the fiscal year. In 2008-09 OWA assisted 13,643 different injured workers – an increase of 3% from 2007-08 levels.

The OWA supplements its advisory services with publications written specifically for injured workers. These fact sheets are available in paper form (in French and English) and can also be downloaded from the OWA website. On average over the past fiscal year, each month 5560 different people visited the OWA website to download over 2750 self-help fact sheets. Overall, the website had between 180,000 and 260,000 hits per month. In addition to the fact sheets, the website provides a glossary of compensation terms, all forms needed for appeals, street maps to OWA offices, clinic times and locations, answers to frequently asked questions, and a direct link to contact us through e-mail inquires.

Table 1: Incoming Requests for Service and Advice

Fiscal Year	1998 - 1999	1999 - 2000	2000 - 2001	2001 - 2002	2002 - 2003	2003- 2004	2004 - 2005	2005 - 2006	2006 - 2007	2007 - 2008	2008 - 2009
New Requests for Service	20,457	19,953	18,929	14,363	14,363	15,182	18,641	19,034	18,792	18,025	18,552
Requests Closed with Summary Advice	15,313	15,256	9,495	7,848	9,705	10,729	14,903	15,520	15,279	14,775	15,249

Chart 1: Incoming Requests for Service and Advice in the Past Decade



2) Representation Services

Case Review

In an effort to ensure that the OWA is using its resources to assist those workers who most require them, only those cases with a "reasonable" chance of success are offered representation services.

Previously the standard required that a case have a "significant" chance of success. As a result of the change in service delivery the standard for review was relaxed in the latter half of the 2007-08 fiscal year, in recognition of the fact that some very vulnerable workers who truly required the assistance of the OWA were being refused service.

In 2008-09 the OWA reviewed 2,911 cases and selected 1,789 of these cases for representation. This represents an increase of 19% over the 2006-07 fiscal year, the last full fiscal year with the more stringent case review standard, and a 5% increase over the 2007-08 fiscal year, when the case review standard was relaxed at the mid-year.

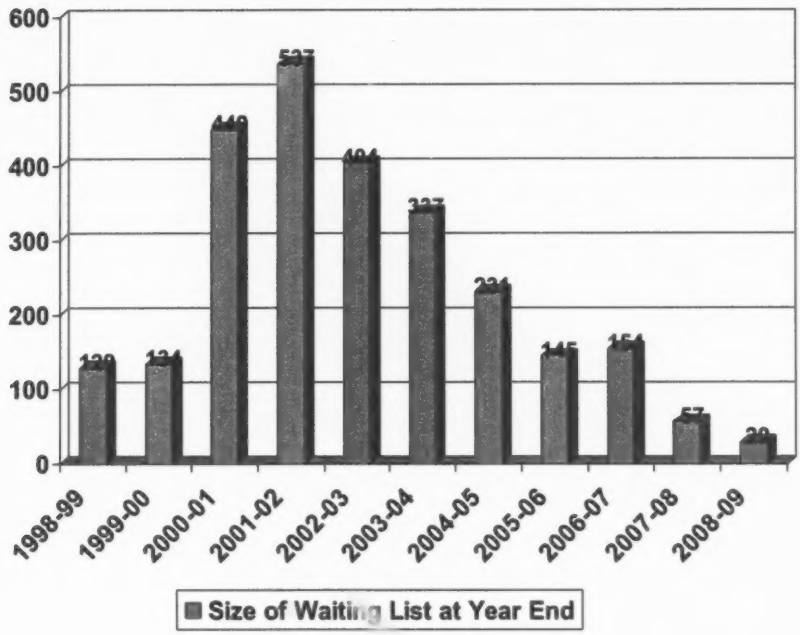
Table 2: Review of Incoming Work and Selecting Cases for Representation

Cases Selected	04-05	05-06	06-07	07-08	08-09	% change from 07-08 to 08-09
Number of New Requests for Service	18,641	19,034	18,792	18,025	18,552	+3%
Number of Cases Reviewed for Representation	2,796	2,599	2,652	2,841	2,911	+3%
% Cases Reviewed for Representation of total New Requests for Service	15%	14%	14%	16%	16%	0%
Number of Cases Selected for Representation	1,465	1,421	1,500	1,706	1,789	+5%
Number of Cases selected out	1,331	1,178	1,152	1,135	1,122	-1%

Waiting List for Appeal Level Representation Services

With the change in service delivery, the OWA's waiting list had decreased by 63% to 57 cases by 2007-08 fiscal year end. At March 31, 2009, the waiting list had decreased by a further 49% to a historic low of 29 cases. At the same time the OWA continued to meet its performance commitment by commencing over 93% of appeals within 120 days of the initial case review. The average age of files on the waiting list was one month, with no files on the waiting list at the fiscal year end for more than 120 days.

Chart 2: Reduction of Waiting List for Representation



Decisions

The OWA represents more injured workers than any other single organization in the province. By the end of March 2009, the OWA had 3,480 open representation cases, an increase of 180 cases over the previous fiscal year.

In terms of overall numbers, in 2008-09 OWA staff obtained a total of 3,465 decisions from the adjudication and appeals levels of the Board and from the Tribunal, an increase of 16% over the previous fiscal year.

The number of issues in these decisions also increased by 22% from 4,890 in 2007-08 to 5,943 in 2008-09. If the number of issues resolved for injured workers is viewed over a longer term, as seen in Chart 3, it is evident that the increase in the number of issues has been significantly greater than the increase in the number of decisions. This reflects the continued growth in case complexity as well as OWA's increased success in appeals.

With respect to appeal level decisions, the OWA obtained more decisions than at any time in the past decade. In addition, more issues in OWA appeals were decided and more positive resolutions obtained than at any time since 1988-89. This achievement is largely attributable to the additional Worker Advisers who were hired during the 2007-08 fiscal year.

Chart 3: Results from OWA Representation

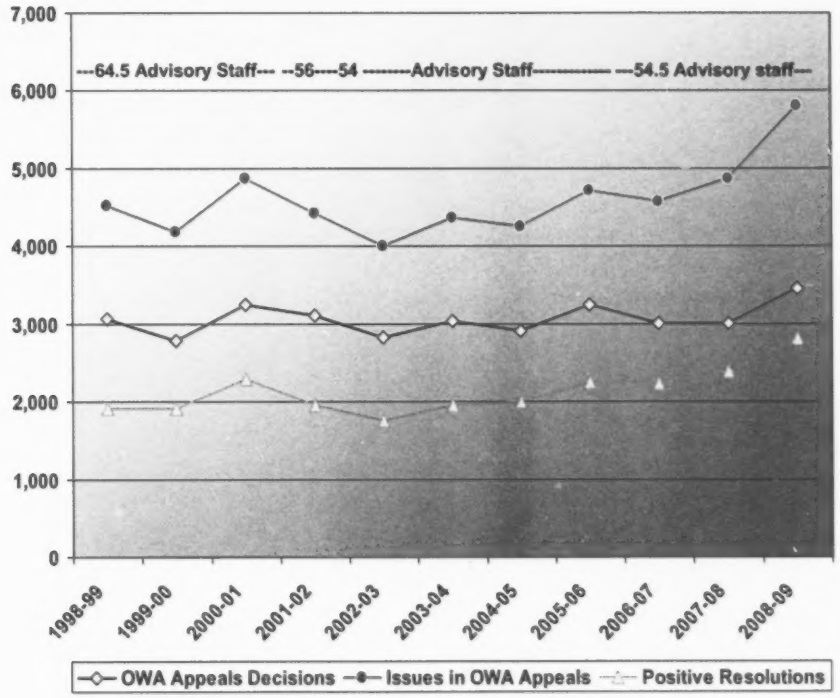


Table 3: Decisions by Level

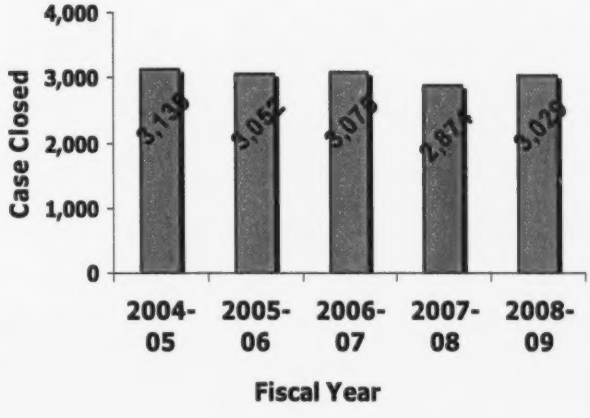
Decisions by Level Use of Early (EDR) and Alternative Disputes Resolution (ADR)	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09
WSIB – Operating Level	1,877	1,727	1,619	1,614	1,915
WSIB – Appeal Level	795	1,048	962	876	968
WSIAT	370	409	419	494	582
TOTAL Decisions by EDR/ADR from all Levels	2,389	2319	2,270	2,144	2,510
% Total Decisions by EDR/ADR	**79%**	**73%**	**76%**	**72%**	**72%**
TOTAL DECISIONS FROM ALL LEVELS	**3,042**	**3,184**	**3,000**	**2,984**	**3,465**
TOTAL ISSUES IN DECISIONS FROM ALL LEVELS	**4,440**	**4,816**	**4,674**	**4,890**	**5,943**

Case Closures

The case closure rate is a measure of OWA's capacity to manage its workload. In short, the faster cases are resolved, the more quickly injured workers are able to reclaim their lives, the more workers OWA is able to help, and the shorter the waiting lists for service become. There are a number of variables that impact on file closure rates, especially the number of actual advisory staff available in any given year, the number and complexity of new incoming cases, and the proportion of files closed by case review versus full representation.

OWA's case closure measure, reported in Figure 4, includes both early resolution and full representation cases, as well as cases diverted from the appeals system through case review. The OWA closed 3029 representation cases in 2008-09, a 5% increase over the previous fiscal year. This increase in closures reflects the immediate and positive impact of the additional staff hired in the latter part of the 2007-08 fiscal year. Given that it takes, on average, 30 months to resolve a case however, further gains in the closure rate are expected in the 2009-10 fiscal year.

Chart 4: Representation Cases Closed



HIGHLIGHTS OF OWA CASEWORK

1) Significant Casework in 2008-09

Occupational Disease—The OWA continued representation at WSIAT and WSIB in a number of occupational disease clusters in various locations throughout the province. The claims arising from these clusters are at all various stages of adjudication in the system from initial evidence-gathering up to WSIAT.

Mental Stress—One of the OWA's mental stress Charter challenge cases will begin its hearing at WSIAT in summer 2009. If the Tribunal finds the worker would be eligible for WSIB benefits but for ss. 13(4) and (5) of the WSIA, the OWA will present arguments that those sections of the Act offend the equality guarantees in the *Charter of Rights and Freedoms* and the *Ontario Human Rights Code*. The OWA took on several more chronic mental stress cases in the past year. It will take several years for these cases to work their way to WSIAT.

Age Discrimination—The OWA is representing a worker who was seriously injured in a workplace accident at the age of 66 and subsequently had his leg amputated. In accordance with s. 43(1)(c) of the Act, the Board terminated the worker's loss of earnings benefits two years after the accident, though the worker continued to be disabled as a result of the workplace injury.

The OWA is pursuing this claim to test the argument that the limitation on benefits for older workers is discriminatory and violates the equality provisions of the Charter. With the assistance of two legal clinics, OWA has been gathering the background material and sociological evidence necessary to support a Charter challenge. OWA also reviewed several other age discrimination cases for possible representation.

Time Limits—CCSU continued to provide significant support to individual staff and to the agency on issues related to statutory time limits. This included extensive review of a number of cases, tracking OWA cases involving missed time limits, and analyzing and reporting on OWA's experience.

Mills v. Workplace Safety and Insurance Appeals Tribunal—The Ontario Court of Appeal released its decision in this appeal of a successful judicial review of a WSIAT decision. The OWA, working with outside counsel, had represented a worker in responding to a leave application and subsequent appeal to the Court of Appeal. Following the release of the Supreme Court of Canada decision in *Dunsmuir v. New Brunswick,* the parties made further submissions regarding the standard of review. The Court of Appeal found that the standard of review for WSIAT decisions was reasonableness and allowed the Tribunal's appeal.

2) Noteworthy WSIAT Decisions

The OWA obtained many noteworthy decisions during the 2008-09 fiscal year. A selection of these decisions is provided below. For many other Tribunal decisions of interest, please consult the "Summaries of WSIAT Decisions Involving OWA" link on the home page of OWA's website at www.owa.gov.on.ca.

Decision No. 2352/06 **(April 15, 2008)—Compensable neck injury cause of fatal tractor rollover**

The OWA represented the common law spouse of a worker who was killed at his home when the tractor he was operating rolled over. The worker had a significant pre-existing compensable injury that required him to turn his body to see behind him. When he did so, he accidentally activated a control that raised the tractor's bucket, causing it become unstable and roll over. WSIAT found that the compensable injury made a significant contribution to the worker's death and allowed survivor benefits.

Decision No. 915/08 **(April 21, 2008)—Apartment superintendent's heart attack compensable following confrontation with tenant**

The OWA represented the superintendent of an apartment building. In response to complaints from other tenants, the worker entered into a tenant's apartment uninvited and was involved in an altercation with him. He had a heart attack following the incident. WSIAT found that, although he showed poor judgment, the worker was in the course of employment and the heart attack was compensable.

Decision No. 495/06R **(May 12, 2008), 85 W.S.I.A.T.R. (online)—Worker not required to work extra hours to mitigate wage loss**

The OWA successfully sought a reconsideration of an earlier WSIAT decision. On reconsideration, WSIAT found that a worker's suitable employment or business should

approximate, as closely as possible, the same number of hours worked prior to the injury. A worker should not have to work additional hours post-accident to mitigate a wage loss.

Decision No. 1536/06 **(August 27, 2008)—Worker granted entitlement for Parkinson's disease arising from exposure to paint and solvents**
The OWA represented a worker who sought entitlement for Parkinson's disease related to exposure to paint and solvents. The medical evidence, including a report from a WSIAT medical assessor, was split on the issue of causation. WSIAT applied the statutory benefit of the doubt in favour of the worker and granted entitlement.

Decision No. 170/08 **(September 4, 2008)—Prohibition against stacking of benefits cannot be used to avoid compensation for totality of impairment**
The OWA represented a worker in a claim for chronic pain disability (CPD). WSIAT found that, although WSIB policy prohibits "stacking" of awards for CPD and "organic" injuries, the rule cannot be used as an excuse to avoid compensating the totality of a worker's impairment. A holistic rating approach that reflects a worker's full impairment is not double compensation.

Decision No. 400/08 **(September 22, 2008) —Prior out-of-province mining exposure is pre-existing vulnerability for lung cancer**
The OWA represented an Ontario uranium miner in a claim for lung cancer. The worker had 14 years of earlier gold mining experience in another province. The worker did not have the level of exposure required under the WSIB policy, but WSIAT found that the out-of-province gold mining exposure was a pre-existing vulnerability and allowed the appeal.

Decision No. 776/06 **(November 10, 2008), 87 W.S.I.A.T.R. (online)—Worker's fatal heart attack caused by treatment for lung cancer arising from compensable crush injury to thumb**
The OWA represented the estate and spouse of a worker who had died of a heart attack. The worker developed cancer in his thumb following a compensable crush injury. The cancer metastasized to the lung. WSIAT found that radiation treatment for the lung cancer made a significant contribution to coronary artery disease and, ultimately, to the workers death. The spouse was granted entitlement to survivor benefits.

Decision No. 2812/07ER **(October 27, 2008)—Extension of appeal time limit where previous representative acted incompetently**
The OWA requested a reconsideration of a WSIAT decision denying an extension of time to appeal. On the facts, the worker had asked his previous representative to appeal an ARO decision. The representative had assured him that the appeal had been filed when it had not been. On reconsideration, the Tribunal granted the extension of time on the grounds that a representative's incompetence should not prejudice a worker who intended to appeal.

Decision No. 2173/06R **(November 13, 2008)—WSIAT panel erred in finding custodian killed while setting up for church Christmas pageant was not in course of employment**
The OWA sought reconsideration of a WSIAT decision that a church custodian was acting as a volunteer when he was killed in a fall from a ladder while helping set up for the church's Christmas pageant. Because he was a volunteer, there was no entitlement for the accident. On reconsideration, WSIAT held that the original panel had erred by focusing on the wrong legal test. A new hearing was ordered.

Decision No. 1240/05 **(January 13, 2009)—Volunteer firefighters are counted as "workers" for purposes of determining whether re-employment obligation applies**
The worker was an equipment operator for a small municipality. The OWA argued that the employer was obliged to re-employ the injured worker under s. 41 of the WSIA. Since s. 41 only applies to employers who regularly employ 20 or more workers, at issue was whether or not volunteer firefighters were considered "workers" for the purpose of the count. WSIAT allowed the

appeal, holding that volunteer firefighters were "workers" for the purpose of the threshold test in s. 41.

3) Educational Services

The OWA provides educational services to injured workers through information sessions held in communities across the province and through the provision of general information from the OWA website, which contains a comprehensive collection of fact sheets, kits and frequently asked questions on workplace insurance topics.

During 2008-09, the OWA held 144 educational sessions, including information sessions and self-help clinics for injured workers, in communities throughout the province. In addition, the OWA provides higher-level educational services to community and system partners and representatives who work in the field of workplace insurance.

Highlights of Educational Sessions

Osgoode Hall Law School, Professional Development LLM Program (April 2008)—The OWA's general counsel delivered a presentation entitled "Recognition of Non-traumatic Injury: Occupational Disease and Mental Stress" to students enrolled in the part-time Master of Laws program.

Ontario Bar Association, Fifth Annual Current Issues in Workplace Safety and Insurance Law (May 2008)—Staff from CCSU presented papers on the Bill 187 amendments to the WSIA and constitutional challenges in WSIB and WSIAT appeals.

OWA Worker Adviser Learning Conference (May 2008)—OWA staff, including CCSU and worker advisers, planned and delivered a one-day conference for worker advisers covering current issues and practical skills in workplace insurance law. Topics included legislative and policy changes, reconsiderations and rating permanent impairment.

CAW, National Workers' Compensation Conference (September 2008)—OWA staff, including CCSU and a worker adviser, presented workshops on advocacy in occupational disease and musculoskeletal injury claims to a national audience of union representatives.

Lancaster House, Workplace Safety and Insurance Conference (November 2008)—The OWA's general counsel co-chaired this important annual conference.

Occupational Disability Response Team, 2008 Workers' Compensation Symposium (November 2008)—A staff member from CCSU presented on the WSIB's draft occupational disease policies.

OWA Written Advocacy Course (February 2009)—CCSU staff delivered a 1.5 day course on written advocacy to worker advisers. Topics included written communications with decision-makers, clients and physicians.

Ontario Legal Aid Clinics, Canada Pension Plan and Workers' Compensation Training (March 2009)—OWA presented on the current situation regarding human rights issues at the Workplace Safety and Insurance Board and at the Workplace Safety and Insurance Appeals Tribunal.

OTHER KEY ACTIVITIES IN 2008-09

1) System and Community Partnerships and Committee Work

WSIB Best Practices Working Groups
A number of OWA staff, along with other worker-side representatives, continued to work with senior Board staff to develop additional adjudicative advice documents and best practice guides aimed at improving the fairness and consistency of Board decision making.

WSIB Best Practices Steering Committee
The OWA Director sits on this committee, which is comprised of a small number of key worker-side representatives and senior Board staff who determine the issues to be referred to the Best Practices Working Group. This committee reviews and comments on documents produced by the working groups. It also discusses broader systemic compensation issues impacting workers.

Some major areas of discussion during 2008-09 involved the following issues:

- Survey of claimants who registered as no lost time but later converted to lost time claims.
- WSIB reporting "critical injuries" to the Ministry of Labour.
- Pilot of Non Economic Loss "paper assessments" in response to delays.
- Placing old Board policies on the WSIB website.
- The absence of system generated letters and documents in WSIB files.

***Workplace Safety and Insurance Appeals Tribunal (WSIAT) Advisory Committee*:**
The WSIAT Advisory Committee includes the WSIAT Chair and other senior officials and members representing both the worker and employer communities. In 2008-09, the most important discussions of this committee focused on the impact of paralegal regulation on the appeal process.

MPP Constituency Offices: Constituency Offices were surveyed during the 2008-09 fiscal year in order to assess whether the OWA was meeting the needs of MPPs and their staff. As a result of these surveys, a number of information sessions were arranged. In addition, OWA offices continued to both accept referrals from and provide information to constituency offices upon request. In 2008-09 there were 261 cases referred from MPP offices to the OWA.

***Fatalities and Immediate Response (FAIR) Partnership*:** The OWA, the Workplace Safety and Insurance Board, the Ministry of Labour Operations Division and a support group for families called Threads of Life continued an innovative partnership to improve services and support to families of workers killed on the job. The goal of the FAIR Partnership is to provide survivors with timely, seamless, and comprehensive assistance and referrals following a traumatic workplace fatality.

Plant Closures and Occupational Disease Clusters: OWA continued to work with labour organizations in response to plant closures and emerging occupational disease clusters. During the 2008-09 fiscal year OWA staff accepted transfer of files from the union in the case of a recently closed workplace in Southwestern Ontario. In addition, OWA staff agreed to provide representation with respect to a newly emerging occupational disease cluster, again in Southwestern Ontario.

Partnership with OHCOW: OWA established an Occupational Disease Advisory Group (ODAG) during the latter part of the 2008-09 fiscal year, with a mandate to identify barriers and recommend solutions to the effective and timely representation in occupational disease claims. ODAG has initiated discussions with the Occupational Health Clinics for Ontario Workers (OHCOW) to identify ways we can work together to more effectively address the scientific and medical challenges posed by complex occupational disease cases.

Outreach with the medical community and other community partners: The OWA sponsored an educational event with the medical community in Southwestern Ontario in order to ensure a better understanding of the role, both legal and ethical, of the health care practitioner in the workplace insurance system. OWA also participated in a Community Learning Session with medical students from Laurentian University to introduce them to the OWA and to their role as physicians in the workplace insurance system.

Formal Policy and/or Law Reform Submissions

Law Commission of Ontario, Consultation on the Law As it Affects Older Adults—The OWA provided submissions in response to the LCO's project on the development of a coherent approach to the law as it affects older adults. The OWA expressed concern that the needs and experiences of older injured workers were not being addressed and submitted that the age-based criteria in the *Workplace Safety and Insurance Act, 1997* warranted the LCO's attention.

WSIB, Consultation on Proposed Policies for Early and Safe Return to Work in Construction—CCSU staff made written submissions to the WSIB on the proposed ESRTW policies in the construction industry. These submissions expressed our ongoing concern that successful return to work requires care and commitment from all parties.

WSIB, Consultation on Draft Occupational Disease Policies—CCSU staff made written submissions to the WSIB on its draft operational policies on occupational disease. The OWA was generally supportive of the draft policies, particularly with respect to the WSIB's recognition of the legal principles applicable in occupational disease adjudication. A number of changes were recommended, however, in order to ensure more effective adjudication and proper application of the legal principles.

2) OWA Transfer Payment Program

The OWA administers and ensures accountability for transfer payment program. The Minister of Labour approves the funding for the Building and Construction Trades Council of Ontario [PBCTCO], as part of the OWA's Business Plan submission.

The purpose of the PBCTCO program is to develop and deliver workplace insurance related training specific to the needs and concerns of the construction sector and its members, taking into consideration the transient nature of construction trades work. The key objectives of the program are two-fold. The first is the provision of training for union representatives to facilitate the "self reliance" model that requires the workplace parties to negotiate and administer return to work (RTW) plans. The second objective is to raise overall awareness about workplace insurance issues among members of the building trades unions and to facilitate issues resolution. The PBCTCO funding program provides extensive mentoring and support for union representatives which, combined with the formal training, results in a significant increase in the number of cases handled by knowledgeable and experienced staff.

The OWA reviews and approves the PBCTCO Annual Business Plan and manages the transfer payment program according to the provisions of the annual Service Level Agreement. The reporting includes performance measures, training outcomes and financial information on a quarterly and annual basis. The OWA carries out a review of all submissions and reports on the results to the Minister.

3) Technology and Information Management in Support of Client Services

OWA's Case Management System (CMS)

A number of improvements to OWA's web based case management system (CMS) were developed and implemented in the 2008-09 fiscal year, enhancing staff's ability to provide timely service to clients. In addition, significant strides were made in expanding keyboard options to minimize the use of the mouse and in providing macros to facilitate the use of voice recognition software in efforts to address health and safety concerns of staff.

The CMS continues to be a true technology enabler for OWA staff. Its infrastructure and interface ensures faster response to clients and provides a more effective means for improvements in OWA's client services.

OWA Website: ***http://www.owa.gov.on.ca***

The OWA website contains over 800 pages including an introductory OWA fact sheet in 21 languages. In addition to three detailed workers' information kits and 40 Fact Sheets, the site contains a comprehensive list of links to workplace insurance related resources across the country. The site continues to be accessible to visually impaired persons.

The OWA website also features up to date information on significant decisions outlining the successful work done by OWA staff on behalf of injured workers and their survivors.

Knowledge Management

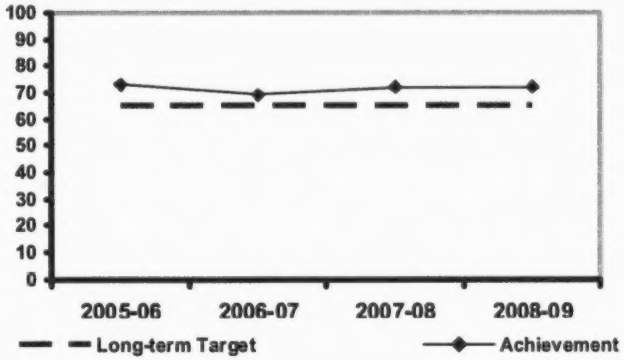
In 2008-09 the OWA launched its new SharePoint site, which provides staff with updates on important issues, tips on research, and a forum for discussions and for the sharing of experiences and work related information. It provides quick and ready reference to internal documents such as procedures and OWA templates, along with links to both OPS and workplace insurance related sites. It also allows different groups and committees within the OWA to have shared folders and work spaces, as well as providing reliable and readily accessible archives of information.

OWA staff continue to create a large number of generic workplace insurance related resource materials that contribute to more effective case preparation. Consequently, the web based, electronic catalogue of research materials continues to grow, resulting in a significant increase in knowledge retention and knowledge transfer within the organization. In addition, the data base is regularly expanded by the addition of new external legal and medical resources, notices of which are communicated through the SharePoint site.

APPENDIX A – OUTCOME PERFORMANCE MEASURE

Performance Measure #1: Early and Alternative Dispute Resolution

Percentage of Decisions Obtained by EDR or ADR



Agency Contribution

Whenever possible OWA seeks to provide support for early and safe return to work and for early resolution of disputes without recourse to formal hearings, both by diverting cases from the appeals system and by pursuing opportunities for alternative dispute resolution at the appeals level.

What does the graph show?

This graph shows the proportion of decision results for OWA appeals that were achieved without formal hearings. The reduced long-term commitment reflects an anticipated increase in case complexity which, in turn, is expected to impact OWA's ability to resolve disputes without resorting to formal hearings.

2008-09 Year End Performance Achievements

72% of all decisions were obtained by EDR or ADR, however, as the service delivery continues to shift toward more complex representation, it is anticipated that the long-term target will remain at 65%.

APPENDIX B – INTERNAL PROGRAM PERFORMANCE ACHIEVEMENTS

Measure	Standard/Long Term Target	2007-2008 Achievement	2008-2009 Commitments	2008-2009 Year End Achievements (as of March 31, 2009)
Early and Alternative Dispute Resolution	65% of all decisions to be obtained by early (EDR) or alternative dispute resolution (ADR)	72% of all OWA decisions were obtained by early or alternative dispute resolution, however, as service delivery continues to shift to more complex representation, the long term target remains at 65%.	OWA expected to achieve at least 65% of all issues resolved by EDR or ADR.	OWA exceeded commitment by resolving 72% of all issues by EDR or ADR
Effectiveness of advisory & representation services	Original long term target was 150 issues per FTE. Results for the past two years, however, now suggest a higher long term target of 200.	203 advisory and representation issues per staff were recorded.	With the updated case management system OWA is able to determine the number of appeal issues for which results were secured, as well as the number of advisory events. The original commitment for 08-09 was 150 issues resolved per FTE. This goal was significantly exceeded.	219 issues per staff were achieved through advice and representation.
Timeliness of Appeals Representation Service	100% of all cases involving appeals representation service to commence within 120 days of commitment.	Work commenced on 89% of appeal cases within 120 days of commitment to represent.	OWA's commitment was to maintain or improve 2007/08 timeliness.	OWA once again moved toward its long term target by opening 93% of all cases involving appeals representation service within 120 days.

APPENDIX C – FINANCIAL REPORT FOR THE FISCAL YEAR 2008-2009

All Figures in $000.0 thousand

Account	Final Budget*	Total Actual Expenditures**	Variance	Explanation
Salary & Wages	**7,317.8**	**6,916.1**	**401.7**	Recruitment to replace vacancies delayed
Benefits	**1,523.2**	**1,740.2**	**(217.0)**	Payment of maternity leave benefits and severance
ODOE				
Transportation & Communications	392.4	386.2	6.2	
Services (incl. Office Leases)	1,505.2	1,550.2	(45.0)	
Supplies & Equipment	127.3	178.3	(51.0)	
ODOE TOTAL	**2,024.9**	**2,114.7**	**(89.8)**	
Transfer Payment	**225.0**	**250.0**	**(25.0)**	Approval of additional $25,000 for TP program
OWA TOTAL	**11,090.9**	**11,021.0**	**69.9**	
Recoveries	**(11,089.9)**	**(11,021.0)**	**(68.9)**	
TOTAL	**1.0**	**0.0**	**1.0**	

* Final Budget = Printed Estimates+/- TBO, re-alignment of funds by standard account.
** Total Actual Expenditures including office lease cost.

APPENDIX D – OWA OFFICE LOCATIONS

TORONTO & EASTERN REGION

HEAD OFFICE & TORONTO OFFICE
Office of the Worker Adviser
123 Edward Street
Suite 1300
Toronto ON M5G 1E2

SCARBOROUGH OFFICE
Office of the Worker Adviser
305 Milner Avenue
Suite 918
Scarborough ON M1B 3V4

MISSISSAUGA OFFICE
Office of the Worker Adviser
10 Kingsbridge Garden Circle
Suite #512
Mississauga ON L5R 3K6

OTTAWA OFFICE
Office of the Worker Adviser
347 Preston Street, 3rd Floor
Ottawa, ON K1S 3H8

SOUTHWEST REGION

LONDON OFFICE
Office of the Worker Adviser
495 Richmond Street
Suite 810
London ON N6A 5A9

HAMILTON OFFICE
Office of the Worker Adviser
119 King Street West
13th Floor
Hamilton ON L8P 4Y7

WINDSOR OFFICE
Office of the Worker Adviser
880 Ouellette Avenue
Suite #601
Windsor ON N9A 1C7

ST. CATHARINES OFFICE
Office of the Worker Adviser
301 St. Paul St.. 9th Floor
St. Catharines ON L2R 7R4

NORTHWEST REGION

SAULT STE. MARIE OFFICE
Office of the Worker Adviser
70 Foster Drive
Suite 480
Sault Ste. Marie ON P6A 6V4

THUNDER BAY OFFICE
Office of the Worker Adviser
435 South James Street
Suite 335, 3rd Floor
Thunder Bay ON P7E 6S7

TIMMINS OFFICE
Office of the Worker Adviser
60 Wilson Avenue
Suite 303, 3rd Floor
Timmins ON P4N 2S7

ELLIOT LAKE OFFICE
Office of the Worker Adviser
50 Hillside Drive North
Elliot Lake ON P5A 1X4

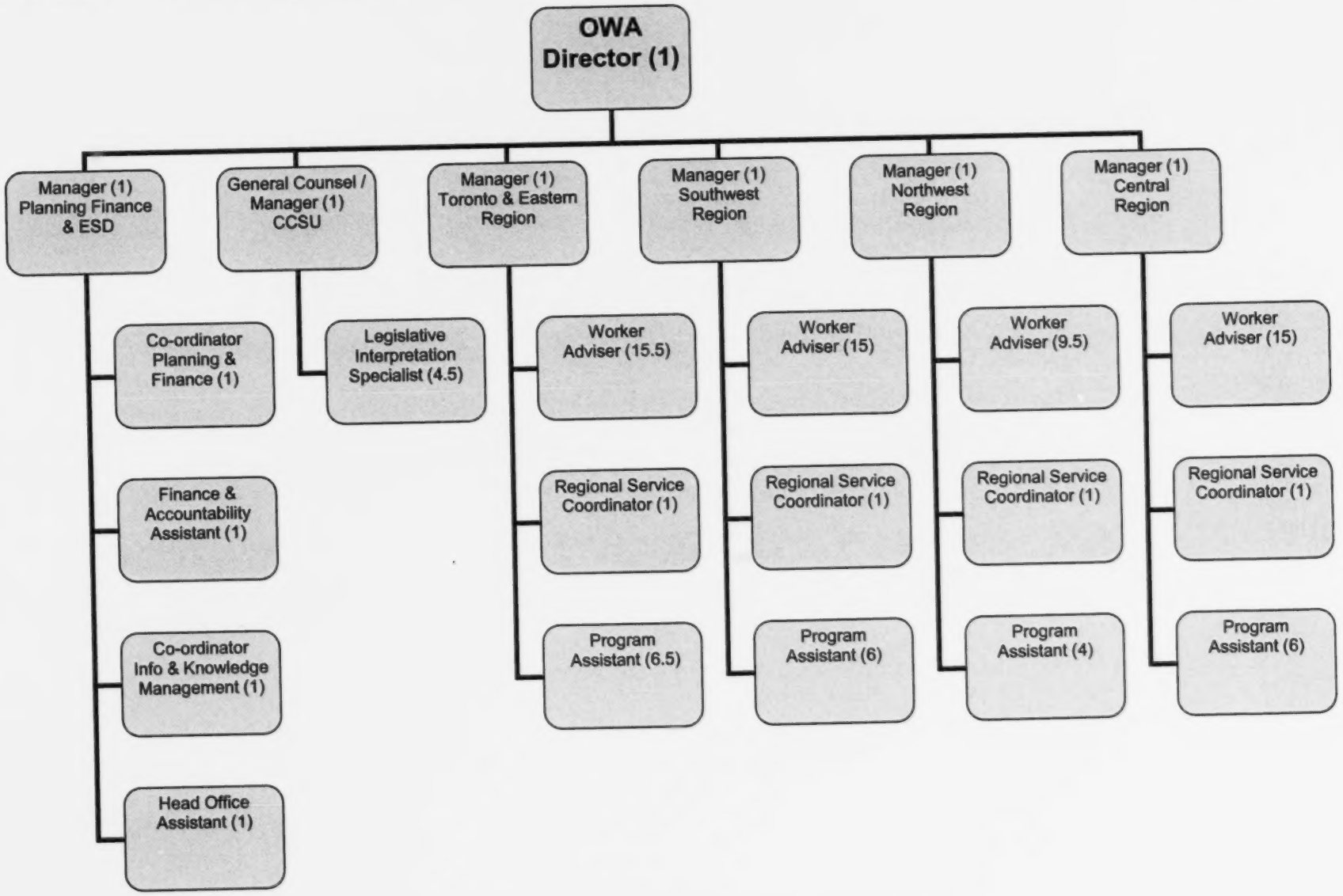
CENTRAL REGION

SUDBURY OFFICE
Office of the Worker Adviser
159 Cedar Street
Suite 304
Sudbury ON P3E 6A5

DOWNSVIEW OFFICE
Office of the Worker Adviser
1201 Wilson Avenue
Building C, Suite 125
Downsview ON M3M 1J8

WATERLOO OFFICE
Office of the Worker Adviser
155 Frobisher Drive
Unit G (213)
Waterloo ON N2V 2E1

APPENDIX E – ORGANIZATION CHART


OWA Director (1)
Manager (1) Planning Finance & ESD
General Counsel / Manager (1) CCSU
Manager (1) Toronto & Eastern Region
Manager (1) Southwest Region
Manager (1) Northwest Region
Manager (1) Central Region
Co-ordinator Planning & Finance (1)
Finance & Accountability Assistant (1)
Co-ordinator Info & Knowledge Management (1)
Head Office Assistant (1)
Legislative Interpretation Specialist (4.5)
Worker Adviser (15.5)
Regional Service Coordinator (1)
Program Assistant (6.5)
Worker Adviser (15)
Regional Service Coordinator (1)
Program Assistant (6)
Worker Adviser (9.5)
Regional Service Coordinator (1)
Program Assistant (4)
Worker Adviser (15)
Regional Service Coordinator (1)
Program Assistant (6)

2008-2009 OWA STAFF ALLOCATION = 97 FULL TIME EQUIVALENTS (FTE)

Ontario

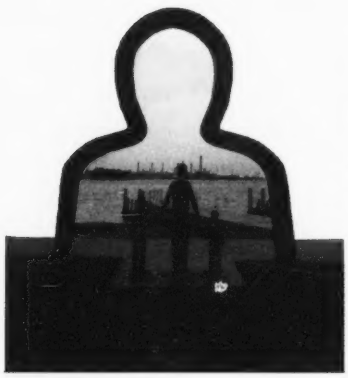
BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

Monument commémoratif des victimes de Chemical Valley

RAPPORT ANNUEL

1er AVRIL 2008 AU 31 MARS 2009

Monument commémoratif des victimes de Chemical Valley
Parc Centennial, Sarnia, Ontario



Le monument commémoratif des victimes de Chemical Valley a été conçu par Shawn McKnight, de Sarnia. Il symbolise la perte que de nombreuses familles ont subie du fait de maladies professionnelles et d'autres décès survenus dans le lieu de travail. Le Bureau des conseillers des travailleurs dispose, à Sarnia, d'un bureau satellite qui continue de représenter beaucoup de travailleurs de l'endroit ou les familles qui leur survivent dans les appels de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.

Ontario

BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

RAPPORT ANNUEL

POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2008 AU 31 MARS 2009

SIÈGE SOCIAL
123, rue Edward, bureau 1300
Toronto (Ontario)
M5G 1E2

BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS (BCT)

RAPPORT ANNUEL 2008-2009

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LE DIRECTEUR 1

INTRODUCTION ET HISTORIQUE 2

MANDAT ET SERVICES 2

PRESTATION DES SERVICES – UN APERÇU 3

1) PRESTATION DES SERVICES DU BCT 3
2) UNITE DES SERVICES CENTRAUX A LA CLIENTELE 3

PRINCIPALES RÉALISATIONS 4

1) SERVICES CONSULTATIFS 4
2) SERVICES DE REPRESENTATION 5
   Examen des cas 5
   Liste d'attente pour les services de représentation en appel 6
   Décisions 7
   Fermeture des dossiers 9

POINTS SAILLANTS DE CAS TRAITÉS PAR LE BCT 9

1) PRINCIPAUX CAS TRAITES PAR LE BCT EN 2008-2009 9
2) DECISIONS INTERESSANTES DU TASPAAT 10
3) SERVICES EDUCATIFS 12
   Points saillants des ateliers éducatifs 12

AUTRES INITIATIVES CLÉS 2008-2009 13

1) PARTENARIATS COMMUNAUTAIRES, AU SEIN DU SYSTEME ET TRAVAUX DES COMITES 13
   Soumissions concernant l'ancienne politique et la réforme de la loi 14
2) PROGRAMME DE PAIEMENTS DE TRANSFERT 15
3) TECHNOLOGIE ET GESTION DE L'INFORMATION A L'APPUI DU SERVICE A LA CLIENTELE 15
   Système de gestion des cas du BCT 15
   Site Web du BCT : **http://www.owa.gov.on.ca** 16
   Gestion des connaissances 16

ANNEXE A – MESURE DU RENDEMENT 17

ANNEXE B – RÉSULTATS DE RENDEMENT DU PROGRAMME INTERNE 18

ANNEXE C – RAPPORT FINANCIER POUR LE RAPPORT ANNUEL 19

ANNEXE D – EMPLACEMENTS DES BUREAUX DU BCT 20

ANNEXE E – ORGANIGRAMME 21

MESSAGE DE LE DIRECTEUR

Je suis heureuse de présenter le rapport annuel du Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) pour l'exercice 2008-2009, une année au cours de laquelle notre organisme a atteint des niveaux de réussite incomparables dans le cadre de son mandat et des niveaux de dotation actuels en personnel.

L'exercice 2008-2009 a été la première année complète d'activités selon le nouveau modèle de prestation de services, qui visait à augmenter notre offre de services de représentation complets aux travailleurs blessés dans leurs appels relatifs à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail. À la fin de l'année, le BCT a obtenu plus de 3 460 décisions pour des appels, y compris plus de 5 900 demandes d'appel distinctes, et a obtenu un taux de réussite global de 49 %. Ce résultat représente une amélioration de 17 % en matière de résolution positive des questions et une amélioration de 7 % des résultats globaux comparativement à toute année antérieure au cours de la dernière décennie. De plus, la liste d'attente pour les services de représentation à la fin de l'année était à un bas niveau historique de 29 dossiers, et aucun de ces dossiers ne figurait sur la liste depuis plus de trois mois.

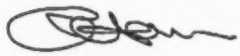
Non seulement les résultats en nombre du BCT ont été sans précédent, mais plusieurs des décisions sur les appels obtenues par le personnel du BCT pouvaient être considérées comme remarquables. Certaines d'entre elles sont résumées dans ce rapport à la section intitulée « Principaux cas traités en 2008-2009 » et d'autres peuvent être trouvées sur le site Web du BCT, à l'adresse www.owa.gov.on.ca/decisions.html. Ces décisions donnent un aperçu de la complexité des questions traitées par notre personnel.

Le BCT a continué de perfectionner les compétences de son personnel en lui offrant de la formation en représentation écrite et verbale à l'interne et en se joignant à l'Association du Barreau de l'Ontario pour offrir des mises à jour de formation sur la loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail. De plus, le personnel du BCT a fait des présentations dans le cadre de divers événements de formation organisés par nos partenaires au sein du système et de la collectivité.

Le Bureau des conseillers des travailleurs a continué de s'engager auprès de la collectivité en développant des pratiques exemplaires additionnelles de concert avec la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et a participé à des discussions à grande portée sur des encouragements en matière de santé et de sécurité en prévision des recommandations de l'examen du niveau d'expérience par Morneau Sobeco, le consultant de la Commission. Nous avons également préparé des mémoires exhaustifs en réponse aux consultations de la CSPAAT en vue d'un retour au travail rapide et sécuritaire et rédigé un projet de politiques relatives aux maladies professionnelles.

Notre personnel a participé à un certain nombre d'événements communautaires organisés par des groupes de travailleurs blessés et des associations de santé et de sécurité. Il a également régulièrement tenu des cliniques d'admission dans plusieurs petites collectivités qui sont éloignées de nos bureaux et il a contribué à la prestation de services de consultation spéciaux pour les maladies professionnelles. Notre participation à ces activités permet d'améliorer notre compréhension et notre évaluation des problèmes rencontrés par les travailleurs blessés et leurs survivants.

Je tiens à exprimer ma reconnaissance pour le soutien que nos partenaires du système et de la collectivité ont continué à nous témoigner et je remercie tout notre personnel d'avoir obtenu ces résultats remarquables.



Jorma Halonen
Directeur du BCT

INTRODUCTION ET HISTORIQUE

Le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) a été créé en 1985 en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* en tant que division du ministère du Travail (le « ministère ») pour offrir des services de représentation aux travailleurs blessés. En 1992, le BCT (tout comme le Bureau des conseillers des employeurs) est devenu un organisme indépendant rattaché au ministère.

Le directeur du BCT est nommé par un décret du ministre du Travail. Le protocole d'entente entre le BCT et le ministre du Travail (le « ministre ») stipule que le directeur du BCT doit présenter un rapport annuel au ministre. Le présent rapport vise l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2009.

MANDAT ET SERVICES

Le mandat du BCT, tel qu'il est énoncé au paragraphe 176 (1) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (la « Loi »), est « d'éduquer, de conseiller et de représenter les travailleurs qui ne font pas partie d'un syndicat ainsi que leurs survivants ».

La vision du BCT est la suivante :

- Être un leader en matière de conseils, de représentation et d'éducation au sujet de l'assurance contre les accidents de travail pour les travailleurs blessés les plus vulnérables ainsi que leurs survivants.
- Fournir un service public essentiel qui contribue au bon fonctionnement du système ontarien d'assurance contre les accidents de travail pour préserver la santé des travailleurs, comme la base de la force et du dynamisme de l'économie de la province.
- Contribuer à l'amélioration de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail grâce à des partenariats communautaires et au sein du système.

Plus de 88 % des anciens clients du BCT sondés en 2008-2009 ont déclaré être « très satisfaits » des services qu'ils ont reçus du BCT. Voici quelques exemples de commentaires recueillis auprès des clients pendant la dernière année :

- « [Nom de la conseillère des travailleurs] a été mon héroïne. Elle m'a donné de l'espoir lorsque j'en avais vraiment besoin. Votre bureau est une vraie bouée de sauvetage (émotivement, financièrement et mentalement). »
- « … Pendant ma période de difficultés avec la CSPAAT, vous étiez mes anges dans la noirceur. »
- « J'ai attendu 9 ans pour cela et vous avez réussi à l'obtenir. Merci [Nom du conseiller des travailleurs]. »
- « Je n'aurais pas réussi à passer à travers le processus sans votre aide. Mon conseiller a été brillant. »
- « ... Ma conseillère était très passionnée par son travail. Ma santé mentale aurait été sérieusement compromise sans son attitude compréhensive. »
- « Ressource très utile pour les clients de la CSPAAT. Cela nous a vraiment beaucoup aidés et amélioré les relations avec la CSPAAT. »
- « On ne peut améliorer la perfection. J'ai été traitée avec respect et dignité dans une cause qui a pris aussi longtemps que dix ans à se régler... »
- « Je désire remercier [Nom du conseiller des travailleurs] et son personnel pour tout le soutien qu'ils ont procuré à ma famille au cours de ce processus. Mon père sourira dans le paradis. »+

PRESTATION DES SERVICES – UN APERÇU

1) Prestation des services du BCT

En vue de pouvoir répondre à l'augmentation des cas complexes, y compris le nombre croissant de cas de maladies professionnelles dans la province, le BCT a réorganisé la prestation des services en 2007-2008 en redéployant ses ressources. L'exercice 2008-2009 représente la première année complète d'opération selon le nouveau modèle de prestation de services. En vertu de ce modèle révisé :

- Les adjoints aux programmes offrent des renseignements élémentaires à tous ceux qui appellent le BCT afin d'obtenir de l'aide, en utilisant le site Web du BCT comme outil intégré pour leur donner toute l'information dont ils ont besoin pour s'aider eux-mêmes; et
- les conseillers des travailleurs dispensent des conseils dans les crises et les cas urgents et des services de représentation dans les situations plus complexes.

En 2008-2009, le personnel du BCT s'est rendu à Brantford, Barrie, Belleville, Brampton, Kingston, North Bay, Oshawa, Pembroke, Peterborough, Stratford et St. Thomas. Notre bureau satellite à Sarnia continue de s'occuper des cas de maladies professionnelles dans la région. Grâce à des séances de consultation, le BCT a réussi à augmenter son accessibilité et à offrir aux travailleurs handicapés éloignés de ses bureaux la possibilité d'obtenir des entretiens privés avec des conseillers près de chez eux.

De plus, tout en servant ses clients individuels, le BCT a continué d'établir des partenariats et des relations avec les députés provinciaux et les principaux organismes locaux.

2) Unité des services centraux à la clientèle

L'USCC est responsable des services suivants :

- conseils juridiques internes et aide au BCT;

- conseils et services de représentation dans les cas juridiquement complexes et (ou) susceptibles d'établir un précédent pour les clients du BCT;
- initiatives visant à améliorer le système;
- documents et ateliers éducatifs à l'intention du personnel du BCT et autres représentants;
- documents éducatifs destinés au public.

Le directeur/avocat général de l'USCC, ainsi que quatre agents d'interprétation de la loi à temps plein et un autre agent provisoire à temps partiel s'acquittent de ces fonctions. Les points saillants des travaux de l'USCC dans les domaines de la représentation, de la sensibilisation et de l'amélioration du système sont présentés dans les sections pertinentes de ce rapport.

PRINCIPALES RÉALISATIONS

1) Services consultatifs

Afin de concentrer les ressources sur les travailleurs les plus vulnérables et sur les cas les plus complexes, les travailleurs qui communiquent pour la première fois avec le BCT afin d'obtenir de l'aide reçoivent des renseignements de base sous forme de conseils sommaires afin de les aider à régler eux-mêmes leurs problèmes d'assurance contre les accidents du travail. La plus grande partie de l'information se trouve sur le site Web du BCT.

En 2008-2009, le BCT a aidé 82 % des travailleurs blessés qui ont communiqué avec ses bureaux en leur offrant des renseignements et des conseils, et 18 % d'entre eux en leur fournissant des services de représentation (voir le tableau 1). La proportion de cas ayant fait l'objet uniquement de conseils est demeurée relativement stable depuis 2004-2005, alors que le nombre de nouvelles demandes de services a augmenté de façon importante pour dépasser les 18 000, après une période de trois ans pendant laquelle les niveaux de demandes avaient été considérablement inférieurs.

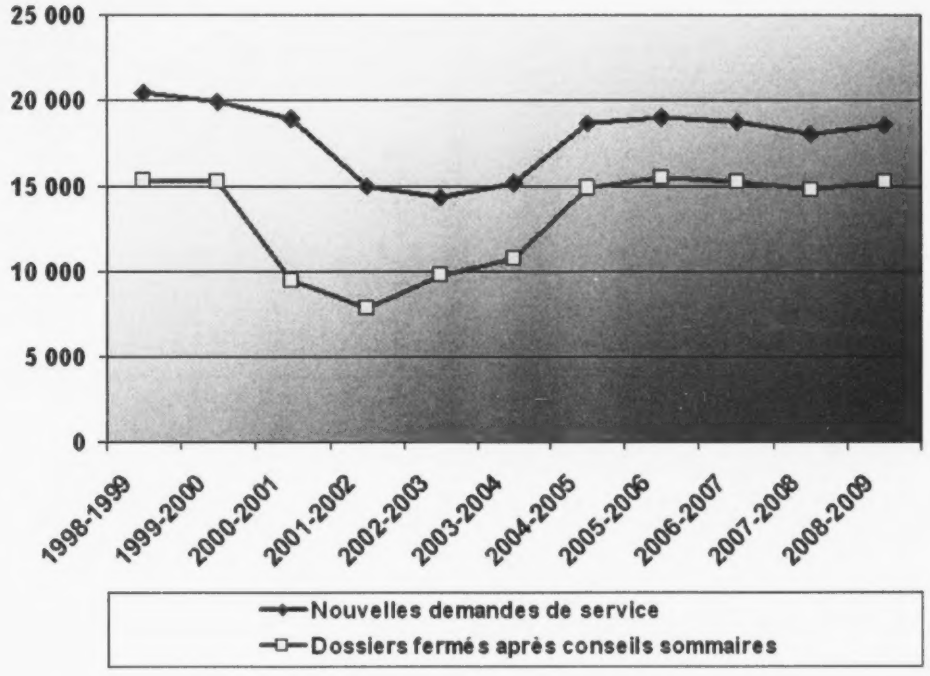
La charge de travail et l'efficacité globale du BCT sont calculées en fonction du nombre de clients servis au cours de l'exercice. En 2008-2009, le BCT a aidé 13 643 travailleurs blessés différents, soit une augmentation de 3 % par rapport aux résultats de 2007-2008.

En plus d'offrir des services consultatifs, le BCT publie une variété de documents rédigés spécialement à l'intention des travailleurs blessés. Ces fiches de renseignements sont offertes en copie papier (en français et en anglais) et peuvent également être téléchargées à partir du site Web du BCT. En moyenne, au cours du dernier exercice, chaque mois, 5 560 différentes personnes ont visité le site Web du BCT afin de télécharger plus de 2 750 fiches de renseignements d'auto assistance. Dans l'ensemble, le site Web a fait l'objet de 180 000 à 260 000 consultations chaque mois. Outre les fiches de renseignements, le site offre un glossaire de termes relatifs à l'indemnisation, tous les formulaires nécessaires aux appels, des cartes indiquant l'emplacement des bureaux du BCT, les heures et les lieux des séances de consultation, des réponses aux questions les plus fréquemment posées et un lien offrant la possibilité de communiquer directement avec nous par courriel.

Tableau 1. Demandes de service ou de conseils

Exercice	1998 - 1999	1999 - 2000	2000 - 2001	2001 - 2002	2002 - 2003	2003- 2004	2004 - 2005	2005 - 2006	2006 - 2007	2007 - 2008	2008 - 2009
Nouvelles demandes de service	20 457	19 953	18 929	14 363	14 363	15 182	18 641	19 034	18 792	18 025	18 552
Dossiers fermés après conseils sommaires	15 313	15 256	9 495	7 848	9 705	10 729	14 903	15 520	15 279	14 775	15 249

Graphique 1. Demandes de service ou de conseils



2) Services de représentation

Examen des cas

Dans le but de s'assurer que le BCT utilise ses ressources pour aider les travailleurs qui ont le plus besoin d'elles, seuls les cas ayant des chances « raisonnables » de succès se voient offrir des services de représentation. Auparavant, la norme relative à l'examen d'un cas exigeait une chance « importante » de succès. En raison du changement dans la prestation des services, la norme relative à l'examen des cas a été assouplie dans la dernière partie de l'exercice 2007-2008, en reconnaissance du fait que certains travailleurs très vulnérables qui avaient vraiment besoin des services du BCT étaient refusés.

En 2008-2009, le BCT a examiné 2 911 cas, parmi lesquels il en a sélectionné 1 789 aux fins de représentation. Ceci représente une augmentation de 19 % par rapport à l'exercice 2006-2007, le

dernier exercice complet où les normes relatives à l'examen des cas étaient plus rigoureuses, et une augmentation de 5 % comparativement à l'exercice 2007-2008, au cours duquel les normes relatives à l'examen des cas ont été assouplies en mi-année.

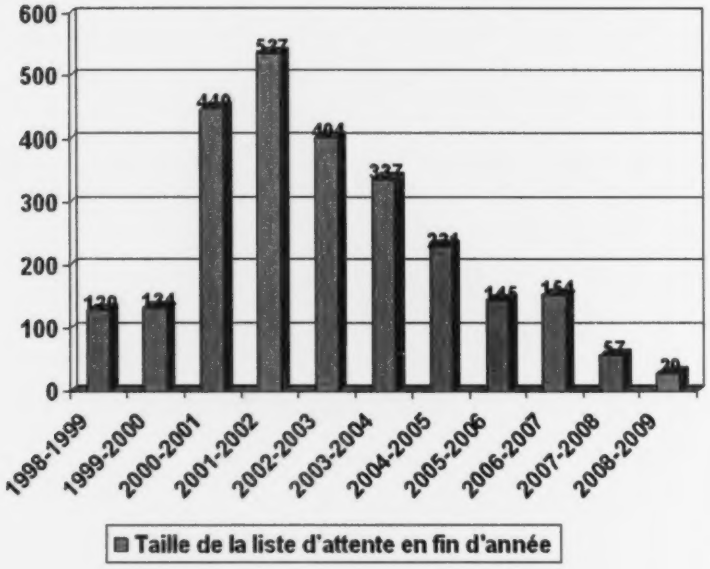
Tableau 2. Analyse de la charge de travail et cas présentés à des fins de représentation

Cas présentés	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	% de changement de 2007-2008 à 2008-2009
Nouvelles demandes de services	18 641	19 034	18 792	18 025	18 552	+3%
Nombre de cas examinés aux fins de représentation	2 796	2 599	2 652	2 841	2 911	+3%
Cas examinés aux fins de représentation par rapport au total des nouvelles demandes de services (%)	15%	14%	14%	16%	16%	0%
Nombre de cas sélectionnés aux fins de représentation	1 465	1 421	1 500	1 706	1 789	+5%
Nombre de cas non sélectionnés	1 331	1 178	1 152	1 135	1 122	-1%

Liste d'attente pour les services de représentation en appel

En raison des modifications apportées à la prestation de services, la liste d'attente du BCT avait diminué de 63 % pour passer à 57 cas à la fin de l'exercice 2007-2008. Au 31mars 2009, la liste d'attente avait diminué d'un autre 49 % pour atteindre un bas niveau historique de 29 cas. En même temps, le BCT a continué de respecter ses engagements en matière de rendement en interjetant plus de 93 % des appels dans les 120 jours suivant le début de l'examen du cas. Le délai d'attente moyen a été inférieur à un mois, et aucun dossier de la liste d'attente à la fin de l'exercice n'avait attendu plus de 120 jours.

Graphique 2. Réduction de la liste d'attente pour les services de représentation



Décisions

Le BCT représente plus de travailleurs blessés que tout autre organisme de la province. À la fin de mars 2009, le BCT avait ouvert 3 480 dossiers de représentation, une augmentation de 180 cas comparativement à l'exercice précédent.

En 2008-2009, le BCT a obtenu un total de 3 465 décisions des paliers d'arbitrage et d'appel de la Commission et du Tribunal, une augmentation de 16 % comparativement à l'exercice précédent.

Le nombre de questions tranchées en vertu de ces décisions a également progressé de 22 %, passant de 4 890 en 2007-2008 à 5 943 en 2008-2009. Si le nombre de questions résolues pour les travailleurs blessés est considéré sur une plus longue période, comme le montre le Tableau 3, il est évident que l'augmentation du nombre de questions a été vraiment plus importante que celle du nombre des décisions. Ceci reflète la complexité croissante et continue des cas ainsi que l'augmentation du taux de réussite du BCT dans les cas portés en appel.

En ce qui concerne les décisions d'appel, le BCT a obtenu plus de décisions qu'en tout temps au cours de la dernière décennie. De plus, davantage de questions relatives aux appels du BCT ont été prises et plus de résolutions positives ont été obtenues qu'en tout temps depuis 1988-1989. Ce résultat est largement attribuable aux nouveaux conseillers des travailleurs qui ont été embauchés au cours de l'exercice 2007-2008.

Graphique 3. Résultats des représentations du BCT

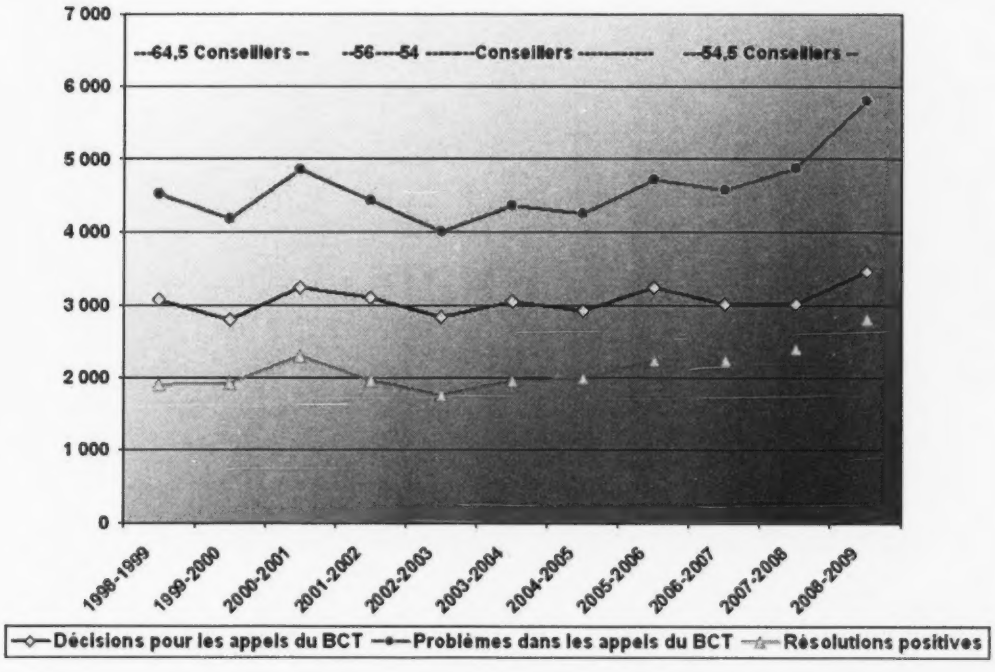


Tableau 3. Décisions selon le palier

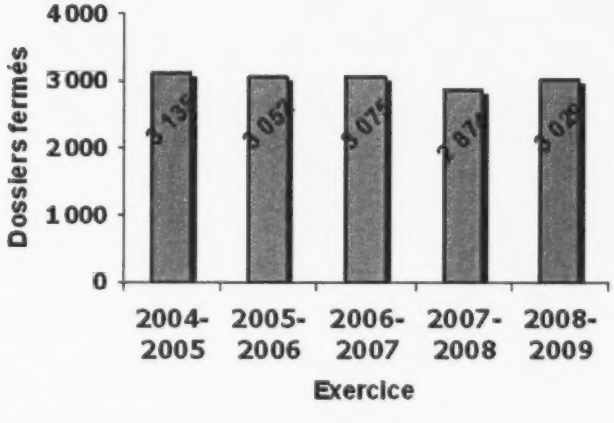
Décision selon le palier et le recours au règlement rapide ou au règlement extrajudiciaire des différends	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
CSPAAT – Niveau opérationnel	1 877	1 727	1 619	1 614	1 915
CSPAAT – Direction des appels	795	1 048	962	876	968
TASPAAT	370	409	419	494	582
TOTAL – décisions par RRD/RED, tous les paliers	2 389	2319	2 270	2 144	2 510
% des décisions totales par RRD/RED	**79%**	**73%**	**76%**	**72%**	**72%**
TOTAL – DÉCISIONS, TOUS LES PALIERS	**3 042**	**3 184**	**3 000**	**2 984**	**3 465**
TOTAL – QUESTIONS TRANCHÉES PAR CES DÉCISIONS, TOUS LES PALIERS	**4 440**	**4 816**	**4 674**	**4 890**	**5 943**

Fermeture des dossiers

Le taux de fermeture des dossiers est une mesure de la capacité du BCT à gérer sa charge de travail. Bref, plus les cas sont résolus rapidement, plus vite les travailleurs blessés sont capables de reprendre leur vie, plus le BCT peut aider de travailleurs et plus les listes d'attente de service raccourcissent. Un certain nombre de variables influencent les taux de fermeture des dossiers, particulièrement le nombre de conseillers disponibles dans une année donnée, le nombre et la complexité des cas et la proportion de dossiers fermés à la suite de leur évaluation comparativement à ceux ayant bénéficié de services de représentation complets.

La mesure de rendement relative à la fermeture des dossiers du BCT, illustrée au Tableau 4, comprend à la fois les dossiers réglés par une intervention rapide, les cas ayant bénéficié de services de représentation complets, ainsi que ceux qui ont été tenus à l'écart du système d'appel à la suite de leur évaluation. En 2008-2009, le BCT a fermé 3 029 dossiers de représentation, une augmentation de 5 % comparativement à l'exercice précédent. Cette augmentation des fermetures reflète l'incidence immédiate et positive du personnel additionnel embauché dans la dernière partie de l'exercice 2007-2008. Étant donné qu'il faut cependant compter, en moyenne, 30 mois pour régler un dossier, des gains additionnels du taux de fermeture des dossiers sont prévus pour l'exercice 2009-2110.

Graphique 4. Dossiers de représentation fermés



POINTS SAILLANTS DE CAS TRAITÉS PAR LE BCT

1) Principaux cas traités par le BCT en 2008-2009

Maladies professionnelles – Le BCT continue la représentation en appel au TASPAAT et à la CSPAAT dans un certain nombre de grappes de cas de maladies professionnelles à divers endroits de la province. Les demandes provenant de ces grappes se situent à différentes étapes du processus d'arbitrage du système à partir de la cueillette des preuves jusqu'au TASPAAT.

Stress traumatique – Les audiences au TASPAAT de l'un des cas du BCT de stress traumatique fondé sur la Charte commenceront à l'été 2009. Si le Tribunal juge que le travailleur serait admissible à des prestations de la CSPAAT en vertu des par. 13 (4) et (5) de la LSPAAT, le BCT fera valoir que ces articles de la Loi contreviennent aux garanties d'égalité de la *Charte canadienne des droits et libertés* et du *Code des droits de la personne de l'Ontario.* Le BCT a

accepté beaucoup plus de cas chroniques de stress traumatique au cours de la dernière année. Il faudra plusieurs années pour que ces cas parviennent jusqu'au TASPAAT.

Discrimination fondée sur l'âge – Le BCT représente un travailleur qui a été grièvement blessé dans un accident de travail à l'âge de 66 ans et qui a subséquemment subi une amputation de la jambe. En vertu de l'alinéa 43 (1) c) de la Loi, la Commission a mis fin aux indemnités pour perte de gains deux ans après l'accident, bien que le travailleur soit demeuré invalide à cause de la blessure subie en milieu de travail.

Le BCT s'occupe de ce dossier pour mettre à l'épreuve l'argument selon lequel la restriction des indemnités en fonction de l'âge est discriminatoire et viole les dispositions relatives à l'égalité de la Charte. Avec l'aide de deux cours pratiques d'aide juridique, le BCT a recueilli les documents d'information et les preuves sociologiques nécessaires pour appuyer une contestation fondée sur la Charte. Le BCT a également examiné plusieurs autres cas de discrimination fondée sur l'âge en vue d'une possible représentation.

Délais – L'USCC a continué à appuyer les membres du personnel et l'ensemble de l'organisme afin de régler les problèmes relatifs aux délais réglementaires, notamment en examinant un certain nombre de cas de façon approfondie, en effectuant un suivi des dossiers du BCT dont les échéances n'ont pas été respectées, puis en analysant les résultats et en fournissant un compte rendu de ces derniers.

L'affaire Mills c. Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail – La Cour d'appel de l'Ontario a publié sa décision concernant cet appel d'une révision judiciaire relative à décision du TASPAAT qui lui a donné raison. Le BCT, en collaboration avec l'avocat de l'extérieur, a représenté un travailleur en réponse à la demande d'autorisation ainsi qu'à un appel interjeté subséquent devant la Cour d'appel. À la suite de la publication de la décision de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Dunsmuir c. le Nouveau-Brunswick,* les parties ont préparé d'autres mémoires relatifs à la norme sur l'examen des cas. La Cour d'appel a jugé que la norme relative à l'examen des cas pour les décisions du TASPAAT était raisonnable et elle a permis l'appel du Tribunal.

2) Décisions intéressantes du TASPAAT

Le BCT a obtenu plusieurs décisions d'intérêt au cours de l'exercice 2008-2009. Certaines de ces décisions figurent ci-dessous. Pour prendre connaissance d'autres décisions intéressantes, veuillez cliquer sur le lien « Résumés de décisions du TASPAAT mettant en jeu le BCT » sur la page d'accueil du site Web du BCT, à l'adresse www.owa.gov.on.ca.

Décision nº 2352/06 **(15 avril 2008) – Accident au cou indemnisé antérieurement responsable d'un accident mortel subséquent**
Le BCT a représenté la conjointe de fait d'un travailleur qui a été tué sur sa ferme lorsque le tracteur qu'il conduisait a fait un tonneau. Le travailleur avait déjà eu un accident indemnisable grave qui l'obligeait à tourner complètement son corps pour voir derrière lui. En effectuant une telle manœuvre, il a accidentellement activé une commande qui a levé le godet du tracteur qui, devenu instable, s'est renversé. Le TASPAAT a jugé que l'accident indemnisable a contribué de façon importante au décès du travailleur et il a accordé des prestations au survivant.

Décision nº 915/08 **(21 avril 2008) – Indemnisation d'une crise cardiaque du surintendant d'un immeuble d'appartements à la suite d'une confrontation avec un locataire**
Le BCT a représenté le gérant d'un immeuble d'appartements. À la suite de plaintes d'autres locataires, le travailleur a pénétré dans l'appartement du locataire en cause et il s'en est suivi une altercation. Le travailleur a eu une crise cardiaque après cet incident. Le TASPAAT a jugé que,

même s'il a manqué de jugement, le travailleur était au travail et que la crise cardiaque était indemnisable.

***Décision n° 495/06R* (12 mai 2008), 85 W.S.I.A.T.R. (en ligne) – Un travailleur n'est pas obligé de faire des heures supplémentaires pour atténuer une perte de gain**
Le BCT a demandé le réexamen d'une décision antérieure du TASPAAT, avec succès. Après un réexamen, le TASPAAT a jugé qu'un emploi ou des activités convenables devraient représenter, autant que possible, le même nombre d'heures de travail qu'avant la blessure. Un travailleur ne devrait pas avoir à travailler des heures additionnelles après un accident afin d'atténuer une perte de gain.

***Décision n° 1536/06* (27 août 2008) – Un travailleur obtient une indemnisation pour avoir développé la maladie de Parkinson par suite de son exposition à de la peinture et des solvants**
Le BCT a représenté un travailleur qui cherchait à être indemnisé pour avoir développé la maladie de Parkinson par suite de son exposition à de la peinture et des solvants. La preuve médicale, dont un rapport d'un évaluateur médical du TASPAAT, était divisée sur la question du lien de causalité. Dans le doute, le TASPAAT a appliqué l'avantage prévu par la loi en faveur du travailleur et a accordé une indemnisation.

***Décision n° 170/08* (4 septembre 2008) – L'interdiction de cumuler les prestations ne peut être utilisée pour éviter d'indemniser la totalité de la déficience**
Le BCT a représenté un travailleur dans une demande de prestations d'invalidité pour douleur chronique. Le TASPAAT a jugé qu'en dépit du fait que la politique de la CSPAAT interdit de « cumuler » les indemnités d'invalidité pour douleur chronique et pour blessures « organiques », la règle ne peut être utilisée comme une excuse pour éviter d'indemniser la totalité de la déficience d'un travailleur. Une approche d'évaluation holistique qui reflète la totalité de la déficience d'un travailleur ne représente pas une double indemnisation.

***Décision n° 400/08* (22 septembre 2008) – Une exposition antérieure subie dans une mine, hors de la province, représente une vulnérabilité préexistante à un cancer du poumon**
Le BCT a représenté un travailleur de mine d'uranium dans une demande d'indemnisation pour un cancer du poumon. Le travailleur avait 14 ans d'expérience antérieure dans une mine d'or, d'une autre province. Le travailleur n'avait pas le niveau d'exposition requis en vertu de la politique de la CSPAAT, mais le TASPAAT a jugé que l'exposition subie dans la mine d'or hors de la province représentait une vulnérabilité préexistante et elle a permis l'appel.

***Décision n° 776/06* (10 novembre 2008), 87 W.S.I.A.T.R. (en ligne) – Crise cardiaque d'un travailleur causée par un traitement contre un cancer du poumon attribuable à une lésion antérieure au pouce indemnisable**
Le BCT a représenté la succession et la conjointe d'un travailleur qui est décédé d'une crise cardiaque. Le travailleur avait développé un cancer dans son pouce à la suite d'une blessure indemnisable par écrasement. Le cancer a produit des métastases aux poumons. Le TASPAAT a jugé que le traitement par radiation pour le cancer du poumon a contribué de façon importante à la maladie de l'artère coronarienne et, finalement, au décès du travailleur. Une indemnisation de prestations au survivant a été accordée à la conjointe.

***Décision n° 2812/07ER* (27 octobre 2008) – Extension de la limite de temps pour porter une cause en appel en raison de l'incompétence antérieure d'un représentant**
Le BCT a demandé le réexamen d'une décision du TASPAAT refusant une extension du temps pour porter une cause en appel. Dans les faits, le travailleur avait demandé au moment de sa représentation antérieure de porter en appel la décision du commissaire aux appels. Le représentant lui a assuré que la demande d'appel avait été remplie alors que ce n'était pas le cas. Après un réexamen, le Tribunal a accordé une extension du temps en raison du fait que l'incompétence d'un représentant ne devait pas porter préjudice à un travailleur qui désire porter une cause en appel.

***Décision n° 2173/06R* (13 novembre 2008) – Le comité du TASPAAT se trompe dans le cas d'un gardien d'une église tué pendant la préparation de l'église pour le spectacle de Noël alors qu'il n'était pas au travail**
Le BCT a demandé le réexamen d'une décision antérieure du TASPAAT qui considérait qu'un gardien d'église agissait à titre de bénévole lorsqu'il a été tué par suite d'une chute d'une échelle alors qu'il aidait à préparer l'église en vue du spectacle de Noël. Comme il était bénévole, aucune indemnisation n'était accordée pour l'accident. Après un réexamen, le TASPAAT a convenu que le comité original s'était trompé en se concentrant sur un critère juridique erroné. Une nouvelle audience a été ordonnée.

***Décision n° 1240/05* (13 janvier 2009) – Des pompiers volontaires sont comptés à titre de « travailleurs » aux fins de déterminer si une obligation de réembauche s'applique**
Le travailleur était un conducteur d'équipement dans une petite municipalité. Le BCT a fait valoir que l'employeur était obligé de réembaucher le travailleur blessé en vertu de l'alinéa 41 de la LSPAAT. Puisque l'alinéa 41 s'adresse aux employeurs qui emploient régulièrement 20 travailleurs ou plus, la question était de savoir si les pompiers volontaires étaient ou non considérés comme des « travailleurs » aux fins du nombre. Le TASPAAT a permis l'appel, décidant que les pompiers volontaires étaient des « travailleurs » aux fins du critère préliminaire de l'alinéa 41.

3) Services éducatifs

Le BCT offre des services éducatifs aux travailleurs blessés par l'intermédiaire de séances d'information tenues dans les collectivités partout dans la province et grâce également à l'information générale sur le site Web du BCT qui contient une collection complète de fiches de renseignements, des trousses et une foire aux questions sur l'assurance contre les accidents du travail.

Au cours de 2008-2009, le BCT a organisé 144 ateliers éducatifs, dont des séances d'information et des cours pratiques d'autonomisation à l'intention des travailleurs blessés, partout dans la province. De plus, le BCT offre des services d'enseignement de niveau supérieur aux représentants et aux partenaires communautaires et au sein du régime qui travaillent dans le domaine de l'assurance contre les accidents du travail.

Points saillants des ateliers éducatifs

Osgoode Hall Law School, Programme de perfectionnement professionnel LL.M (avril 2008) – L'avocat général du BCT a donné une présentation intitulée « Recognition of Non-traumatic Injury: Occupational Disease and Mental Stress » aux étudiants inscrits au programme de maîtrise en droit, à temps partiel.

Cinquième présentation annuelle de l'ABO sur les questions d'actualité relatives à la Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail (mai 2008) – Le personnel de l'USCC a présenté des documents sur des modifications à la loi 187 à la LSPAAT et des contestations constitutionnelles dans les appels de la CSPAAT et du TASPAAT.

Conférence didactique des conseillers des travailleurs du BCT (mai 2008) – Le personnel du BCT, ainsi que celui de l'USCC et des conseillers des travailleurs, ont planifié et présenté une conférence d'une journée pour les conseillers des travailleurs qui couvrait les questions courantes et les compétences pratiques relatives à la loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail. Les sujets comprenaient les modifications législatives et à la politique, les réexamens et l'évaluation des déficiences permanentes.

Conférence 2008 des TCA sur l'indemnisation des travailleurs (septembre 2008) – Le personnel du BCT, ainsi que celui de l'USCC et un conseiller des travailleurs ont présenté des ateliers sur la représentation dans les demandes relatives à une maladie professionnelle et aux blessures musculosquelettiques à un auditoire national de représentants syndicaux.

Lancaster House, Conférence sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail (novembre 2008) – L'avocat général du BCT a coprésidé cette importante conférence annuelle.

Colloque 2008 sur l'indemnisation des travailleurs organisé par l'équipe d'intervention en matière d'invalidité par suite d'une maladie professionnelle (novembre 2008) – Un membre du personnel de l'USCC a fait une présentation sur le projet des politiques relatives aux maladies professionnelles.

Cours de rédaction sur la représentation offert par le BCT (février 2009) – Le personnel de l'USCC a donné un cours d'une journée et demie aux conseillers des travailleurs sur la rédaction de la représentation. Les sujets comprenaient les communications écrites avec les décideurs, les clients et les médecins.

Clinique d'aide juridique de l'Ontario, Formation sur le Régime de pensions du Canada et sur l'indemnisation des travailleurs (mars 2009) – Le BCT a fait une présentation sur la situation actuelle à l'égard des problèmes relatifs aux droits de la personne à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail et au Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.

AUTRES INITIATIVES CLÉS 2008-2009

1) Partenariats communautaires, au sein du système et travaux des comités

Groupes de travail de la CSPAAT sur les pratiques exemplaires
Des membres du personnel du BCT ainsi que des représentants des travailleurs ont continué de travailler avec les cadres supérieurs de la Commission à l'élaboration de documents de formation additionnels sur l'arbitrage et de guides sur les pratiques exemplaires ayant pour but de rendre plus équitable et plus cohérent son processus décisionnel.

Comité directeur de la CSPAAT sur les pratiques exemplaires
Le directeur du BCT siège à ce comité qui compte quelques représentants clés des travailleurs et un cadre supérieur de la Commission, qui déterminent les litiges à présenter au Groupe de travail sur les pratiques exemplaires. Ce comité révise et commente les documents produits par les groupes de travail. Il discute également de problèmes systémiques plus larges relatifs à la rémunération, qui ont une incidence sur les travailleurs.
Certains des principaux sujets de discussion au cours de 2008-2009 portaient sur les questions suivantes :

- Sondage sur les demandeurs qui se sont inscrits pour un accident sans perte de temps qui s'est ultérieurement transformé en accident avec perte de temps.
- Rapport du CSPAAT au ministère du Travail sur les « blessures importantes ».
- Projet pilote sur les « papiers d'évaluation » relatifs aux indemnités pour perte non financière en réponse aux délais.
- Mise sur le site Web de la CSPAAT des anciennes politiques de la Commission.
- Absence d'un système qui génère des lettres et des documents pour les dossiers de la CSPAAT.

Comité consultatif du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) :
Le Comité consultatif du TASPAAT est composé du président et d'autres membres de la haute direction du TASPAAT ainsi que de représentants des communautés des travailleurs et des employeurs. En 2008-2009, les discussions les plus importantes de ce comité ont porté sur l'incidence de la réglementation des parajuristes sur les procédures d'appel.

Bureaux de circonscription des députés provinciaux : Les bureaux des députés provinciaux ont été sondés au cours de l'exercice 2008-2009 afin d'évaluer si le BCT répondait aux besoins des députés provinciaux et de leur personnel. À la suite de ces sondages, quelques séances d'information ont été organisées. De plus, les bureaux du BCT ont continué d'accepter des documents de référence de la part des bureaux des députés provinciaux et de leur fournir des renseignements sur demande. En 2008-2009, les bureaux des députés provinciaux ont confié 261 cas au BCT.

Partenariat pour l'aide concrète et les conseils éclairés aux survivants (ACCES) : Le BCT, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, la division des opérations du ministère du Travail et un groupe de soutien aux familles portant le nom Au fil de la vie ont continué un partenariat innovateur en vue d'améliorer les services et le soutien aux familles de travailleurs décédés au travail. Le but du partenariat ACCES est de fournir, au moment opportun, une aide continue et complète ainsi que des références aux survivants, à la suite d'un accident mortel au travail d'un proche.

Fermetures d'usines et grappes de cas de maladies professionnelles : Le BCT continue de travailler avec des organisations de travailleurs en réponse aux fermetures d'usines et à l'émergence de grappes de cas de maladies professionnelles. Au cours de l'exercice 2008-2009, le personnel du BCT a accepté un transfert de dossiers en provenance du syndicat dans le cas de la fermeture récente d'un lieu de travail. De plus, le personnel du BCT a consenti à offrir une représentation relativement à une nouvelle grappe de cas de maladies professionnelles toujours dans le sud-ouest de l'Ontario.

Partenariat avec le Centre de santé des travailleurs (ses) de l'Ontario : Le BCT a établi un partenariat avec un groupe consultatif sur les maladies professionnelles au cours de la dernière partie de l'exercice 2008-2009, dont le mandat est d'identifier les barrières et de recommander des solutions quant à des demandes de représentation valides et en temps opportun dans des cas de maladies professionnelles. Le groupe consultatif sur les maladies professionnelles a amorcé des discussions avec le Centre de santé des travailleurs (ses) de l'Ontario afin de déterminer des façons de travailler ensemble en vue de relever plus efficacement les défis scientifiques et médicaux posés par les cas complexes de maladies professionnelles.

Séance de consultation avec la collectivité médicale et d'autres partenaires communautaires :
Le BCT a parrainé un événement éducationnel avec la collectivité médicale dans le sud-ouest de l'Ontario afin d'assurer une meilleure compréhension du rôle juridique et éthique des professionnels de la santé dans le régime d'assurance contre les accidents du travail. Le BCT a également participé à des séances d'apprentissage communautaires avec des étudiants en médecine de l'Université Laurentienne afin de leur faire connaître le BCT ainsi que leur rôle, à titre de médecins, dans le régime d'assurance contre les accidents du travail.

Soumissions concernant l'ancienne politique et la réforme de la loi

Commission du droit de l'Ontario, Consultation sur la loi et les personnes âgées – Le BCT a fourni des observations en réponse au projet de la Commission du droit de l'Ontario quant à l'élaboration d'une approche cohérente sur la loi et les personnes âgées. Le BCT a exprimé des préoccupations sur le fait que les besoins et les expériences des travailleurs blessés plus âgés

n'étaient pas considérés et a proposé que les critères établis sur l'âge dans la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* retiennent l'attention de la Commission du droit de l'Ontario.

Consultations de la CSPAAT sur des politiques proposées en vue d'un retour au travail rapide et sécuritaire dans le domaine de la construction – Le personnel de l'USCC a rédigé des mémoires pour la CSPAAT quant au projet de politiques en vue d'un retour au travail rapide et sécuritaire dans l'industrie de la construction. Ces mémoires ont exprimé le maintien de notre position sur le fait qu'un retour au travail réussi exige de l'attention et de l'engagement de la part de toutes les parties.

Consultations de la CSPAAT sur le projet de politiques relatives aux maladies professionnelles – Le personnel de l'USCC a fourni des observations écrites à la CSPAAT sur son projet de politiques opérationnelles relatives aux maladies professionnelles. Le BCT était généralement en faveur du projet de politiques, particulièrement à l'égard de la reconnaissance par la CSPAAT des principes juridiques applicables dans l'arbitrage d'une maladie professionnelle. Un certain nombre de modifications ont toutefois été recommandées, afin d'assurer un arbitrage plus efficace et une mise en œuvre plus adéquate des principes légaux.

2) Programme de paiements de transfert

Le BCT administre le programme de paiements de transfert et en assume la responsabilité. Le ministre du Travail approuve le financement du Building and Construction Trades Council Training Program (PBCTCO), dans le cadre du mémoire sur le plan d'activités annuel du BCT.

Le programme du PBCTCO a pour objet l'élaboration et la prestation à l'intention de ses membres d'une formation sur l'assurance contre les accidents du travail qui est adaptée aux besoins et aux préoccupations du secteur de la construction, en tenant compte de la nature temporaire du travail dans les métiers de la construction. Le programme poursuit deux principaux objectifs. Le premier est de fournir de la formation aux représentants syndicaux afin de faciliter le modèle d'autonomie, qui exige des parties en milieu du travail de négocier et d'administrer les plans de retour au travail. Le deuxième objectif est d'accroître la conscientisation sur l'assurance contre les accidents du travail parmi les membres du syndicat des métiers de la construction et de faciliter la résolution des problèmes. Le programme de financement du PBCTCO offre un mentorat et un soutien complet aux représentants syndicaux qui, combinés à la formation officielle, se traduisent par une hausse importante du nombre de cas traités par un personnel compétent et expérimenté.

Le BCT examine et approuve le plan d'activités annuel du PBCTCO et gère le programme de paiements de transfert selon les dispositions de l'entente annuelle de niveau de service. Le rapport comprend l'évaluation du rendement, les résultats de formation et l'information financière trimestrielle et annuelle. Le BCT effectue l'examen de tous les mémoires et rapports et présente les résultats au ministre.

3) Technologie et gestion de l'information à l'appui du service à la clientèle

Système de gestion des cas du BCT

Un certain nombre d'améliorations au système de gestion des cas du BCT en ligne ont été élaborées et mises en œuvre au cours de l'exercice 2008-2009, améliorant la capacité du personnel à fournir un service en temps opportun aux clients. En plus, d'importantes avancées ont été réalisées dans l'ajout d'options clavier réduisant l'utilisation de la souris et dans l'offre de macros conçues pour faciliter l'utilisation du logiciel de reconnaissance vocale dans le but de résoudre les problèmes du personnel de santé et de sécurité.

Le système de gestion des cas continue d'être un outil technologique vraiment pratique pour le personnel du BCT. Son infrastructure et son interface assurent un service à la clientèle plus rapide et procurent un moyen plus rentable d'améliorer le service à la clientèle du BCT.

*Site Web du BCT : **http://www.owa.gov.on.ca***

Le site Web du BCT contient plus de 800 pages, y compris une fiche de renseignements sur le BCT traduite en 21 langues. En plus de trois trousses d'information détaillée et de 40 fiches de renseignements, le site contient une liste complète de liens de ressources liées à l'assurance contre les accidents du travail dans tout le pays. Le site continue d'être accessible aux personnes ayant une déficience visuelle.

Le site Web du BCT contient également des renseignements à jour sur les décisions importantes, ce qui démontre le travail accompli avec succès par le personnel du BCT au nom des travailleurs blessés et de leurs survivants.

Gestion des connaissances

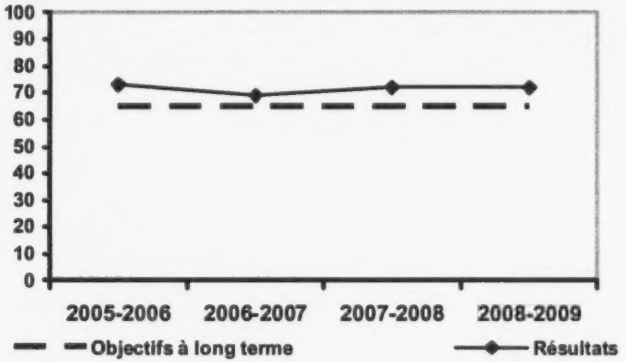
En 2008-2009, le BCT a lancé son nouveau site SharePoint, qui offre au personnel des mises à jour sur des questions importantes, des conseils de recherche, un forum de discussion et de partage des expériences ainsi que des renseignements liés au travail. Il offre une référence rapide et à jour aux documents internes comme les procédures et les modèles du BCT ainsi que des liens à l'intranet FPO et aux sites liés à l'assurance contre les accidents du travail. Il permet aussi à différents groupes et comités du BCT de partager des dossiers et des espaces de travail ainsi qu'à fournir des archives d'information fiables et facilement accessibles.

Le personnel du BCT continue à produire un grand nombre de documents ressources généraux liés à l'assurance contre les accidents du travail qui contribuent à une préparation des cas plus efficace. Par conséquent, l'enrichissement du catalogue électronique de documents de recherche sur le Web continue, accroissant de façon importante la possibilité de conserver des données et de les partager au sein de l'organisme. De plus, la base de données s'agrandit sans cesse par l'ajout de nouvelles ressources juridiques, médicales et d'avis qui sont communiqués au moyen du site SharePoint.

ANNEXE A – MESURE DU RENDEMENT

Mesure de rendement n° 1 : règlement rapide et extrajudiciaire des différends

Pourcentage des décisions rendues par RRD ou RED



Contribution de l'organisme

Dans la mesure du possible, le BCT cherche à offrir du soutien en vue d'un retour au travail rapide et sécuritaire et d'un règlement rapide des différends sans avoir à recourir aux audiences officielles, en contournant le système d'appels et en cherchant des occasions de règlement extrajudiciaire des différends à l'étape des appels.

Qu'illustre le graphique?

Ce graphique illustre la proportion des résultats de décisions rendues pour les appels du BCT sans passer par une audience officielle. La réduction de l'engagement à long terme tient compte de la complexité croissante anticipée des cas qui devrait se répercuter sur la capacité du BCT de résoudre les différends sans avoir recours aux audiences officielles.

Résultats en fin d'exercice 2008-2009

Les décisions doivent être rendues par RRD ou par RED dans une proportion de 72 %. Toutefois, puisque les services doivent continuer de répondre à des demandes de plus en plus complexes, il est prévu que la cible à long terme restera de 65 %.

ANNEXE B – RÉSULTATS DE RENDEMENT DU PROGRAMME INTERNE

Mesure	Norme/cible à long terme	Résultat de 2007-2008	Engagements en 2008-2009	Résultats en fin d'exercice 2008-2009 (au 31 mars 2009)
Règlement rapide et règlement extrajudiciaire	Les décisions ont été rendues par règlement rapide des différends (RRD) ou par règlement extrajudiciaire des différends (RED) dans une proportion de 65 %.	Les décisions que le BCT a obtenues l'ont été par règlement rapide des différends ou par règlement extrajudiciaire des différends dans une proportion de 72 %; cependant, comme la prestation de services continue de s'orienter vers la représentation de cas plus complexes, la cible à long terme reste de 65 %.	Le BCT avait prévu régler au moins 65 % de l'ensemble des cas par RRD ou par RED.	Le BCT a dépassé ses engagements en réglant 72 % de tous les cas par RRD ou par RED.
Efficacité des services consultatifs et de représentation	L'objectif original à long terme était de 150 cas par ETP. Les résultats des deux dernières années, cependant, suggèrent maintenant un objectif à long terme plus élevé de 200 cas.	Le personnel a traité 203 cas de consultation et de représentation.	Grâce au système de gestion des cas, le BCT est en mesure de déterminer le nombre de demandes d'appel pour lesquelles les résultats ont été obtenus ainsi que le nombre de consultations. L'engagement d'origine pour 2008-2009 était le règlement de 150 cas par ETP. L'objectif a été largement dépassé.	Le personnel a traité 219 cas de consultation et de représentation.
Service de représentation en appel en temps opportun	La totalité des cas requérant un service de représentation en appel sont traités en 120 jours ou moins d'engagement.	Dans 89 % des cas portés en appel, le travail a commencé dans les 120 jours ou moins de l'engagement d'une représentation.	L'engagement du BCT consistait à maintenir les délais de 2007-2008.	Encore une fois le BCT s'est approché de son objectif à long terme en faisant en sorte que 93 % de tous les cas requérant un service de représentation en appel soient introduits en 120 jours ou moins.

ANNEXE C – RAPPORT FINANCIER POUR LE RAPPORT ANNUEL

Tous les montants sont exprimés en milliers de dollars

Compte	Budget* final	Total des dépenses réelles**	Écart	Explication
Salaires et traitements	**7 317,8**	**6 916,1**	**401,7**	Recrutement pour remplacer les postes vacants retardé
Avantages	**1 523,2**	**1 740,2**	**(217,0)**	Paiement des indemnités de congé de maternité et de départ
ACDF				
Transport et communications	392,4	386,2	6,2	
Services (y compris les locations de bureaux)	1 505,2	1 550,2	(45,0)	
Fourniture et matériel	127,3	178,3	(51,0)	
TOTAL DES ACDF	**2 024,9**	**2 114,7**	**(89,8)**	
Paiement de transfert	**225,0**	**250,0**	**(25,0)**	Approbation d'un montant supplémentaire de 25 000 $ pour le programme de paiement de transfert
TOTAL DU BCT	**11 090,9**	**11 021,0**	**69,9**	
Recouvrements	**(11 089,9)**	**(11 021,0)**	**(68,9)**	
TOTAL	**1,0**	**0,0**	**1,0**	

* Budget final = prévisions imprimées +/- commandes du Conseil du Trésor, redistribution des affectations de fonds par compte standard.
**Total des dépenses réelles comprenant les coûts de location des bureaux.

ANNEXE D – EMPLACEMENTS DES BUREAUX DU BCT

TORONTO ET RÉGION DE L'EST

SIÈGE SOCIAL ET BUREAU DE TORONTO

Bureau des conseillers des travailleurs
123, rue Edward
Bureau 1300
Toronto (Ontario) M5G 1E2

BUREAU DE SCARBOROUGH

Bureau des conseillers des travailleurs
305, Milner Avenue
Bureau 918
Scarborough (Ontario) M1B 3V4

BUREAU DE MISSISSAUGA

Bureau des conseillers des travailleurs
10, rond-point Kingsbridge Garden
Bureau 512
Mississauga (Ontario) L5R 3K6

BUREAU D'OTTAWA

Bureau des conseillers des travailleurs
347, rue Preston, 3e étage
Ottawa (Ontario) K1S 3H8

RÉGION DU SUD-OUEST

BUREAU DE LONDON

Bureau des conseillers des travailleurs
495, rue Richmond
Bureau 810
London (Ontario) N6A 5A9

BUREAU DE HAMILTON

Bureau des conseillers des travailleurs
119, rue King Ouest
13e étage
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7

BUREAU DE WINDSOR

Bureau des conseillers des travailleurs
880, avenue Ouellette
Bureau 601
Windsor (Ontario) N9A 1C7

BUREAU DE ST. CATHARINES

Bureau des conseillers des travailleurs
301, rue St. Paul, 9e étage
St. Catharines (Ontario) L2R7R4

RÉGION DU NORD-OUEST

BUREAU DE SAULT STE. MARIE

Bureau des conseillers des travailleurs
70, promenade Foster
Bureau 480
Sault Ste. Marie (Ontario) P6A 6V4

BUREAU DE THUNDER BAY

Bureau des conseillers des travailleurs
435, rue James Sud
Bureau 335, 3e étage
Thunder Bay (Ontario) P7E 6S7

BUREAU DE TIMMINS

Bureau des conseillers des travailleurs
60, avenue Wilson
Bureau 303, 3e étage
Timmins (Ontario) P4N 2S7

BUREAU D'ELLIOT LAKE

Bureau des conseillers des travailleurs
50, promenade Hillside Nord
Elliot Lake (Ontario) P5A 1X4

RÉGION DU CENTRE

BUREAU DE SUDBURY

Bureau des conseillers des travailleurs
159, rue Cedar
Bureau 304
Sudbury (Ontario) P3E 6A5

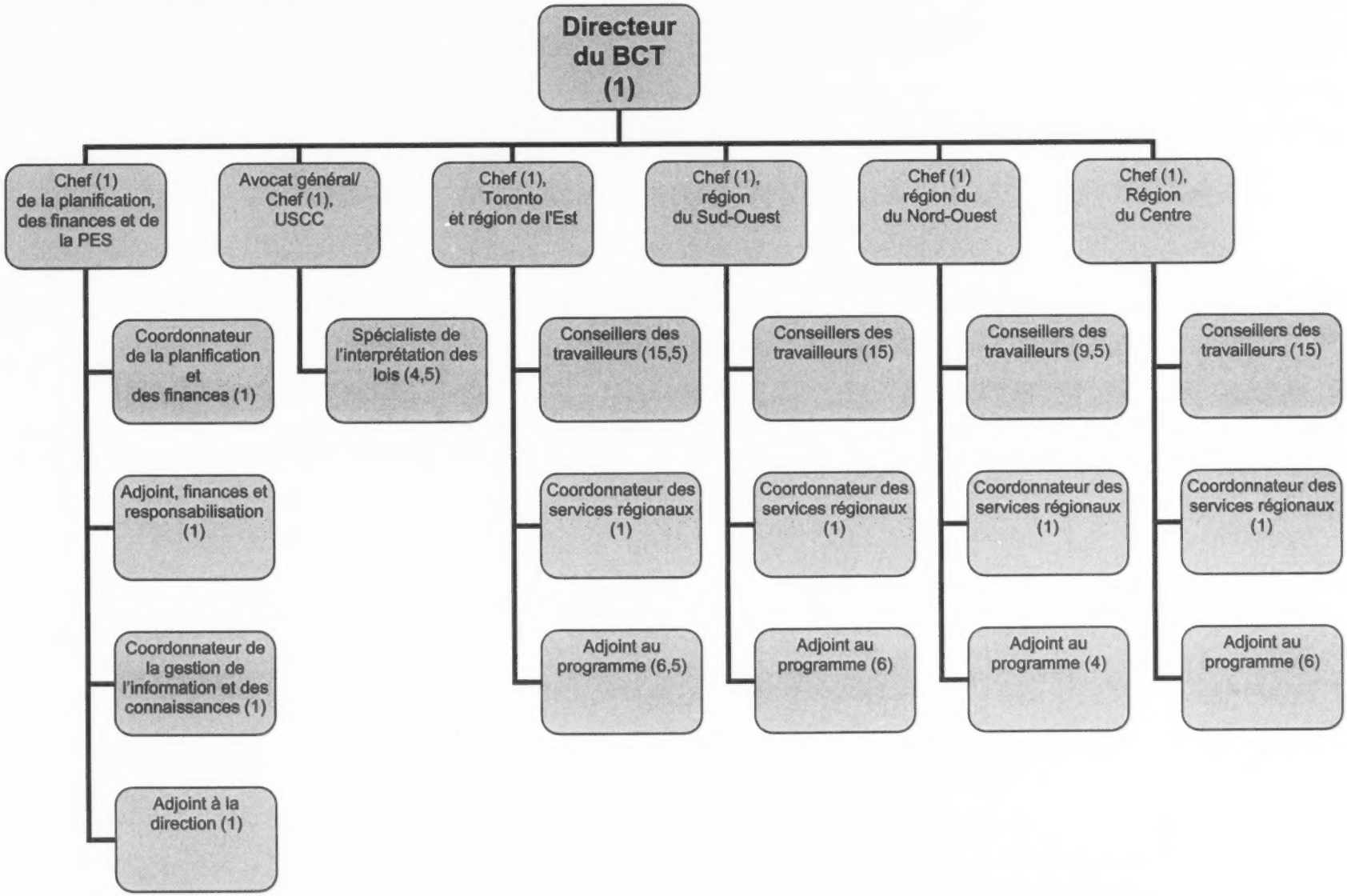
BUREAU DE DOWNSVIEW

Bureau des conseillers des travailleurs
1201, avenue Wilson
Édifice C, Bureau 125
Downsview (Ontario) M3M 1J8

BUREAU DE WATERLOO

Bureau des conseillers des travailleurs
155, promenade Frobisher
Unité G (213)
Waterloo (Ontario) N2V 2E1

ANNEXE E – ORGANIGRAMME


Directeur du BCT (1)
Chef (1) de la planification, des finances et de la PES
Avocat général/ Chef (1), USCC
Chef (1), Toronto et région de l'Est
Chef (1), région du Sud-Ouest
Chef (1) région du du Nord-Ouest
Chef (1), Région du Centre
Coordonnateur de la planification et des finances (1)
Adjoint, finances et responsabilisation (1)
Coordonnateur de la gestion de l'information et des connaissances (1)
Adjoint à la direction (1)
Spécialiste de l'interprétation des lois (4,5)
Conseillers des travailleurs (15,5)
Coordonnateur des services régionaux (1)
Adjoint au programme (6,5)
Conseillers des travailleurs (15)
Coordonnateur des services régionaux (1)
Adjoint au programme (6)
Conseillers des travailleurs (9,5)
Coordonnateur des services régionaux (1)
Adjoint au programme (4)
Conseillers des travailleurs (15)
Coordonnateur des services régionaux (1)
Adjoint au programme (6)

RÉPARTITION DU PERSONNEL DU BCT EN 2008-2009 = 97 ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ÉTP)